东国资发〔2023〕21号

鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会

关于印发《鄂尔多斯市东胜区国有资产

监督管理委员会“接诉即办”

暂行规定》的通知

各直属国有企业：

为进一步加强我区国资国企系统“接诉即办”管理工作，逐步实现工作制度化、规范化、科学化，不断提高“接诉即办”工作质效，全力在部门职能范围内造福市民群众，解决群众来话问题，根据国家有关法律法规及自治区、市、区政府关于加强政府

12345市长热线建设的部署要求，结合实际，制定本办法，请各企业贯彻执行。

鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会

2023年4月27日

鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会“接诉即办”暂行规定

第一章 总 则

1. 为进一步加强我区国资国企系统“接诉即办”管理工作，逐步实现工作制度化、规范化、科学化，不断提高“接诉即办”工作质效，全力在部门职能范围内造福市民群众，解决群众来话问题，根据国家有关法律法规及自治区、市、区政府关于加强政府12345市长热线建设的部署要求，结合鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会（下称“区国资委”）工作实际，制定本办法。
2. “接诉即办”是通过电话、短信、微信、好差评、“蒙速办”移动政务服务平台等信息渠道,以及人民网“领导留言板”、书记信箱、市长信箱等来信来访方式，受理企业和群众向市人民政府及各职能部门咨询、求助、投诉、举报以及提出意见建议的平台。“接诉即办”使用全国统一服务号码12345。“接诉即办”管理机构全天二十四小时受理群众来话来访。
3. “接诉即办”是党和国家落实以人民为中心的生动实践，国有企业是我国经济社会的重要组成部分，是实现中华民族从富起来到强起来的重要攻坚力量，肩负保障民生、服务国家的社会责任。区国资委属于东胜区属国有企业的监管部门，依法对国有企业履行引导、监督、管理的责任，保障所监管企业按照党和国家的方针、政策要求高效运行，带头带动企业落实好自治区、市、区人民政府要求的“接诉即办”工作。
4. “接诉即办”实行“集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核、统一数据”的工作原则。各区属国有企业应在国家有关法律法规、政策以及各自业务范围内积极开展相关工作。

第二章 工作职责

1. 根据《鄂尔多斯市12345政务服务便民热线工作管理办法(修订)》文件规定，“接诉即办”工作实行“一把手”负责制，区国资委主要领导亲自抓，分管领导具体抓，办公室工作人员直接负责接诉、转办工作。区属国有企业主要领导人为承办“接诉即办”工作的第一责任人，按时保质保量完成“接诉即办”工作任务。
2. 办公室负责对东胜区行政审批和政务服务局接诉即办指挥调度中心派发的工单进行核实、签收、转办、协调、督办、回访、反馈、上传、归档。
3. 区国资委“接诉即办”的主要职责:
4. 负责制定区国资委“接诉即办”办理流程及相应工作制度，建立健全“接诉即办”运行管理机制。
5. 负责受理“接诉即办”管理机构派发区国资委的工单（即由企业、社会组织及个人通过相关渠道提出，在区国资委及各区属国有企业监管、负责范围内的，各种咨询、建议、求助、投诉事项所形成的电子系统工单）。
6. 负责处理“接诉即办”管理机构交办的其他事项。
7. 负责组织各区属国有企业及“接诉即办”相关负责人召开调度会议，协调有关工作，研究处理群众来话来访等事项，并指导、协调、督促、检查有关承办企业的工作。
8. 负责及时处理“接诉即办”受理的重大紧急事件，并通知相关企业采取妥善措施。
9. 负责指挥、调度、督促各区属国有企业和相关部门依法依规及时处理“接诉即办”转办事项，并检查考核办理情况。
10. 负责“接诉即办”各类数据信息的统计、分析及管理工作。
11. 负责定期对各区属国有企业“接诉即办”工作进行质效考核与日常通报。
12. 负责各区属国有企业“接诉即办”工作人员的集中培训。
13. 完成东胜区人民政府及上级部门交办的其它工作。
14. 各区属国有企业的主要职责：
15. 及时核实并接收区国资委转办的“接诉即办”工单。
16. 限时办理区国资委转办的“接诉即办”工单并反馈办理结果。
17. 及时向区国资委办公室提供、更新、完善本企业政务知识库资料。
18. 建立内部受理、办理、审批、答复、反馈、保密、考核、问责等工作制度。
19. 指导、协调、监督承办的各级子企业开展“接诉即办”有关工作。
20. 承办其它有关工作。

第三章 受理范围

1. 下列事项属于区国资委“接诉即办”受理范围：
2. 城乡建设类：节日亮化、彩灯相关事项。
3. 公共安全类：涉及各区属国有企业安全生产及管理相关事项。
4. 交通出行类：公共停车场管理、维护，国有企业充电站管理、维护及停车信息显示屏等相关事项。
5. 经济综合类：各区属国有企业范围内的景点收费问题，国有资产管理问题、各区属国有企业改革等相关事项。
6. 科教文旅类：恰特影剧院等科教文旅相关事宜。
7. 住房保障类：各区属国有企业范围内租房补贴、租金减免等相关事宜。
8. 对区国资委及各区属国有企业工作的意见和建议，以及对上述单位工作人员工作质量、工作作风、工作方式的批评意见和建议。
9. 区委、区人民政府决议、决定的落实情况。
10. 与区国资委及各区属国有企业相关，与群众生产生活密切相关的热点、难点问题及突发事件。
11. 对社会生活中发生的，需要区国资委及各区属国有企业解决，且在区国资委及各区属国有企业业务范围内的问题。
12. 对区国资委及各区属国有企业改革发展、国有资产管理、国有企业安全生产及管理等方面提出的问题。
13. 需要区国资委及各区属国有企业解决受理的其他情形。
14. 下列事项不属于区国资委受理范围：
15. 不属于区国资委及各区属国有企业管辖范围内的事项。
16. 对已经信访三级终结或经市、区两级有关部门行政调解并结案的投诉事项。
17. 涉及国家秘密、商业机密、个人隐私的事项。
18. 来话内容空泛、重复、带有恶意攻击或明显歪曲事实的事项。
19. 其它不宜受理的事项。

第四章 工作范围

1. 受理。区国资委安排专人负责日常实时浏览、监测“接诉即办”电子系统中派发工单情况，遇到派发的工单及时接收并核实是否属于区国资委受理范围的事项。
2. 转办。属于区国资委受理范围的事项，第一时间转派至区国资委各相关国有企业，并督促企业及时与来话人沟通，核实情况后将核实结果反馈至区国资委办公室。
3. 办理
4. 对已确定接收的电子工单，督促各承办企业在工单限期内妥善处理来话人反映问题，在到期前48小时内向区国资委办公室提交所需回复材料（即与来话人有效电话截图，通话时长需1分钟以上、工单回复文件、不计入考核申请表、挂单申请表等“接诉即办”管理部门要求的其他佐证材料），将收集的材料在工单处理期限内报区国资委办公室，办公室按规定统一上传至“接诉即办”电子系统。
5. 按照《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心关于做好12345热线“接诉即办”诉求延期处理挂单工作的通知》（鄂接诉即办函〔2022〕4号）要求确因客观原因无法在规定时限内办结的电子工单，承办企业应在办理时限到期前24小时内提出延期申请或挂单申请，同时告知来话人并做好解释工作，延期办理不得超过十五个工作日，延期次数不超过二次，挂单办理每次不得超过三个月。
6. 如遇职责界定不明、互相推诿、“无人认领”、处理困难或处理过程中有重大纠纷问题的工单，及时逐级向接诉即办工作的相应责任人、第一责任人汇报相关实际情况，经责任领导批示后，积极协调相关部门、企业，妥善处理该工单问题。
7. 退回。对不属于区国资委受理范围内的工单，在收到该工单12个小时内，与工单派发部门工作人员联系说明实际情况，并申请该电子工单转派至其相关责任部门、单位。
8. 回访。对承办企业已经解决处理完毕的工单，区国资委办公室须对工单来话人进行电话回访，确认来话人反映意见。如来话人表示工单问题未解决，或对承办企业的处理方式、结果不满意，则需及时反馈该回访结果至相应承办企业，并督促承办企业在该工单办理期限内再次进行妥善处理，直至来话人满意为止，或根据相关文件要求、法律规章制度等规定申请不计入考核。
9. 督查督办。区国资委办公室定期向各承办企业进行日调度、月通报所受理办结工单情况（包括各承办企业三率情况、扣分情况、申请不计入考核情况、挂单情况、重大问题、疑难问题工单情况、人民网工单受理情况等其他有价值信息）。
10. 立卷存档。对当日接收、办结的工单进行归纳整理，每日下班前应及时更新台账内工单进展情况，最终形成当年度接诉即办工单处理情况台账。对“接诉即办”电子系统内显示已归档的工单，区国资委及各承办企业应按照档案管理规定进行归档。归档范围包括电子版和纸质版文件材料保存，含电子工单、承办企业正式回复的红头文件以及相应的佐证材料等其他有价值文件材料。

第五章 工作要求

1. 加强组织领导。各承办企业要统一思想认识、提高政治站位，高度重视“接诉即办”工作，区属国有企业主要领导人是第一责任人，分管领导是具体责任人，承办企业和人员要各司其职、压实责任，共同推动“接诉即办”工作办理各环节工作落到实处。各承办企业要加强沟通协作，共同研究解决群众反映的难点、热点、重点事项。
2. 建立健全责任制度。各承办企业要建立内部工作责任制，明确主管领导、承办人员和有关责任人的责任。凡因相关责任人对工作不负责任、玩忽职守、处理不当、互相扯皮等导致“接诉即办”工作滞后、群众意见较大或造成严重后果的企业和个人，依据本规定严肃处理。
3. 安全保密制度。各承办企业在办理“接诉即办”事项时，要严格遵守有关法律法规，保密工作，未经区国资委批准，不得对外提供、发布群众来话、意见、建议内容和个人姓名、电话、地址、IP（网络互连协议）地址等不宜公开的信息以及“接诉即办”各项管理制度、统计数据等。
4. 区国资委将健全以响应率、解决率、满意率为核心的“三率”考评体系，健全工作制度、规范考评流程，细化考评主体、范围、标准，各企业要确保反映事项快速响应、高效办理、及时反馈。区国资委转派工单后，各企业需在3个小时内答复是否属于各自分管领域并限时回复。
5. 强化监督考核。将“接诉即办”情况即“三率”情况纳入考核排名，并以日调度、月通报等形式汇总分析，报区国资委分管领导审定并定期通报。
6. 考核。

1.考核对象。“接诉即办”工作承办企业，即各区属国有企业。本年度内没有“接诉即办”工作的承办企业不参加考核。

2.基本原则。坚持客观公正和科学严谨、注重实绩和群众满意度，实行数量与质量相结合的原则，确保群众诉求得到有效解决。

3.考核主体。区国资委统一部署、组织、协调和实施。

4.考核内容。为确保“接诉即办”工作高效运行，区国资委办公室对各承办企业进行月度排名和年度考核，主要围绕重视程度、办理工作量、工作效率、群众满意度、政务知识库建设等指标进行量化考核（考核细则及评价方法见附表），并将考核结果纳入经营业绩考核体系。

1. 奖惩

经区国资委党委批准后，根据“接诉即办”年度考核结果，按照有关规定对工作成绩突出的单位和个人给予表彰奖励。对因工作落实不到位、不作为、乱作为、敷衍塞责、弄虚作假、玩忽职守等造成不良影响的企业和个人给予通报批评，并由相关部门追究相关领导及工作人员的责任。

第六章 附 则

1. 本规定由鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会负责解释。
2. 本办法自印发之日起实施。

附表：“接诉即办”工作考核细则及评价方法

附表

“接诉即办”工作考核细则及评价方法

| 考核项目及分值 | 考核内容 | 评分标准 | 评价方法 | 备注说明 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **组织机构 （5分）** | 建立"接诉即办"工作领导小组，明确相关负责人，并将工作纳入年度工作目标。 | 1.建立接诉即办工作领导小组。1分 2.明确接诉即办负责分管领导。1分 3.根据实际情况配备专（兼）职承办人员。1分 4.分管领导签字确认办理结果。2分 | 材料审核 台账记录 | 材料审核以承办企业报送的正式文件为准，数据统计以国资委“接诉即办”系统中数据为准。 |
| **制度建设 （10分）** | 建立"接诉即办"工作考核制度并落实考核奖惩措施，明确主管领导及承办人员责任，确保制度运行健全，业务流程完整。 | 1.制定承办企业内部考核制度，落实考核奖惩措施。2分 2.制定"接诉即办"工单办理相关制度和流程。2分 3.明确分管领导、承办人员职责。2分 4.开通手机微信移动办公，确保响应及时。2分 5.建立承办人员及时响应制度，落实考核奖惩措施。2分 | 材料审核 台账记录 |  |
| **知识库**  **建设 （10分）** | 各区属国有企业按区国资委要求反馈知识库内容，含相关政策法规等业务知识及时报送，实时信息及时报送。 | 1.知识库信息内容按要求反馈。2分 2.业务知识变动及时更新。2分 3.实时信息及时报送。2分 4.基本信息及时修改。2分  5.“接诉即办”要求提供的信息及时反馈。2分 | 台账记录 区国资委统计 | 实时信息是指停水电气暖以及其他急需向市民告知的事情。基本信息是指各直属国企人员变动情况和节假日值班情况。 |
| **重视程度 （10分）** | 各区属国有企业重视区国资委派发工单，并妥善处理。 | 1.接诉即办工作纳入年度工作目标。2分 2.及时有效答复区国资委办公室转发工单。4分 3.对于处理困难或有重大纠纷的工单，积极协调相关部门、企业，妥善处理该工单问题。4分 | 区国资委统计 |  |
| **响应率 （20分）** | 各区属国有企业在规定时间内办结交办的工单。 | 响应率=及时办结工单数/办结工单总数。 1.对反映问题紧急、需当即解答的，限1个工作日之内办结或反馈办理情况。 2.对于水电气暖等群众基本生活保障的一般诉求，限3个工作日之内办结或反馈情况。 3.对于其他事项，按照事件轻重缓急，限5个或15个工作日之内办结或反馈情况。需经法律流程处理的诉求工单，应当按照法定程序和时限办结。 | 区国资委统计 | 区国资委办公室每月统计并通报上月响应率。 |
| **解决率 （20分）** | 所有工单要求100%办结。 | 解决率=总办结工单件数/受理工单总数 | 区国资委统计 | 区国资委办公室每月统计并通报上月解决率。 |
| **满意率 （25分）** | 国资委对承办企业工单办理结果回访群众所做出的评价。 | 满意率=回访来话人表示对办理工单满意的数量/有效回访总量，有效回访总量是指回访时有效接通数，回访满意率要求达100%，不足百分点的按比例得分，最低分为0分。 | 区国资委统计 | 区国资委每月统计并通报上月满意率，不足规定百分点的按比例得分=（25/100）×实际百分点。 |
| **扣分项 （上限为10分）** | 工单办理回复 | 1.因承办企业拖沓敷衍，引起群众不满，造成恶劣影响的，每件扣0.1分； 2.因承办人员失密、泄密，给来话人造成不良后果的，每件扣0.1分； 3.承办人员对来话人态度恶劣，甚至有辱骂行为的，每件扣0.1分； 4.需要现场调查督办的事项、召开协调会议未组织或未参加的，每次扣0.1分； 5.对不属于承办企业的工单未在**3个小时**内回复区国资委办公室的，每次扣0.1分。 | 区国资委统计 台账记录 | 区国资委办公室联系承办企业核实工单归属时，承办企业务必在**3小时之内**回复是否本企业工单。 |
| 答复内容标准化 | 各承办企业回复人民网、信箱、微信等互联网渠道诉求工单时内容不严谨、未经审核的，每件扣0.1分。 | 区国资委统计 |  |
| 通报批评 | 由于承办不力、办理不实等情况，在各级各类检查、督办、通报和会议中被点名批评；被各类新闻媒体曝光的；每出现一次扣1分。 | 台账记录 |  |
| **加分项 （上限为2分）** | 宣传工作 | 1.每月向区国资委办公室报送“接诉即办”新闻稿件并在自办媒体发布的，每篇加0.1分； 2.向区国资委办公室推荐"接诉即办"可采访报道的典型案例、新闻价值点并被市级以上主流新闻媒体采用的，每篇加0.1分； 3.在区级及以上主流媒体开展宣传的，每篇加0.1分。 | 台账记录 |  |
| 工作表扬 | 1.解决事项得到群众认可和表扬的，经确认后视情况每件加0.1分。 2.得到区级以上各类新闻报道的，每一篇加0.5分。 | 台账记录 区国资委统计 |  |
| 工作创新 | 承办企业创新工作方法、工作机制，在改进和规范群众诉求办理工作、提升工作效率和服务质量等方面成效明显，其经验被12345热线推广的，加1分。 | 台账记录 国资委统计 |  |

鄂尔多斯市东胜区国有资产监督管理委员会 2023年4月27日印发