

附件：

丹东市 8890 政务便民服务工作 “首问责任制” 管理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为进一步优化我市营商环境，充分发挥 8890 平台受理企业、群众投诉的主渠道作用，构建起覆盖全市的非紧急救助类综合服务平台工作体系，充分发挥各承办单位职能作用，让企业、群众合理诉求得到有效解决，依据国家和省、市有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称 8890 平台，是指整合原 12345 政府服务热线、原市民心网和全市便民服务的公开电话等资源建立的新平台，具有政策咨询、投诉受理、监督评价、服务决策、风险预警、政民互动等六大功能。信息来源包括：电话（8890000 或 12345）、网络（原民心网）、国务院“互联网+督察”留言平台、人民网市长留言板、短信、微信等。

第三条 市营商局负责 8890 平台的规划建设、日常运行、监管以及大数据的管理应用；承担群众投诉事项的集中受理、按责交办和考核评价等工作。

第四条 各县（市）区政府、合作区、高新区、市（中、

省)直相关单位是 8890 平台群众诉求事项的承办单位。

承办单位实行“一把手”负责制，明确分管领导，指定专门受理机构和工作人员，建立独立运行的工作制度，保障本地区、本部门政务便民服务工作高效运转。

承办单位对诉求事项负责分派、转办、报结、回访、跟踪、督办和分析。按计划指派业务骨干到 8890 平台开展培训和现场接听工作。及时维护、更新 8890 平台政务知识库和便民企业信息库。

第二章 诉求受理

第七条 下列事项属于 8890 平台受理范围：

(一) 对有关部门和单位工作职责、办事程序和政策规定等方面的咨询；

(二) 对影响群众日常生活的各类民生问题的诉求；

(三) 便民服务类诉求；

(四) 对政府部门、公共服务企事业单位及其工作人员的工作作风、办事效率、不作为、乱作为等问题的投诉；

(五) 对经济建设、城市建设和社会事业等方面的意见建议；

第八条 下列事项属于引导范围：

(一) 属于各级党委、人大、政协、法院、检察院、军队非行政职能的事项；

(二) 属于廉洁自律、干部任免及管理等方面的投诉举

报；

（三）涉及群众生命和财产安全的紧急求助，引导诉求人拨打 110、119、120、12350、12395 等紧急救助热线；

（四）涉及行政职权以外的民事纠纷；进入诉讼、仲裁、行政复议、信访、纪委、监委等法定途径解决的事项。

第九条 诉求事项空泛、重复、带有恶意性语言或明显歪曲事实的事项，或已有结论的事项，属不受理事项。

第三章 首问责任的划分

第十条 通过电话或面访等形式直接投诉到承办单位的，承办单位为首问责任部门，根据情形履行如下职责：

（一）咨询类事项。对属于本承办单位职责的，应当了解清楚后，尽快给群众答复；对不属于本承办单位职责的，应当告知群众，并给予指导和帮助；

（二）求助类事项。对属于本承办单位业务范围的，能当场办结或答复的，应当当场办结或答复；不能当场办结或答复的，应对办理事项和联系方式进行登记，依法依规办结后，按照规定时限向群众反馈；

（三）对属于两个以上部门职责的，群众首问的部门为首问责任部门，负责牵头受理、办理诉求事项，并将结果向投诉人反馈。其他部门应当积极配合首问责任部门做好工作。

第十二条 通过 8890 平台电话、网站、信件、短信、微信等渠道反映的事项，8890 平台应当及时受理、转办和督

办。受理的工作人员作为责任人，应当履行如下职责：

（一）常见咨询类问题，依据知识库予以即时答复；

（二）不能当场答复的事项，如实记录，形成相应办理工单，按照职责进行转办；

（三）属于不予受理或引导事项，当场告知诉求人不予受理的理由，并告知解决问题的其他渠道；

（四）对诉求人不能提供诉求事项的发生地点、时间、经过等相关内容，导致无法办理的，可以不予受理并告知理由；

（五）依据 8890 平台有关制度分转办理工单。

第十三条 承办单位对 8890 平台转办事项负首问责任，履行接收、办理、双向反馈（投诉人和 8890 平台）等职责，具体如下：

（一）接到诉求件1个工作日内完成诉求问题接收，超过1个工作日即为“超期接收”；

（二）咨询类事项 3 个工作日内联系并答复投诉人；一般事项 7 个工作日内联系并答复投诉人；疑难事项 15 个工作日内办理完毕并将办理结果答复诉求人；

（三）确因客观实际无法在规定时限内办结的事项，应当在办理时限届满前，向市 8890 平台提出延期办理的理由和依据，同时告知诉求人，并做好解释工作。延期时间不得超过 15 个工作日；

（四）办理结果通常以网上报结形式反馈，如遇特殊情况应当以纸质版形式反馈。反馈报告应当客观真实，包含领

导作为情况、诉求问题调查过程、解决情况、回访情况等；政策咨询问题的回复报告应当写清依据政策的文号、文件名称和具体条款；

（五）对属于两个以上部门职责的，8890 平台交办的部门为首问责任部门，负责牵头受理、办理诉求相关事项，并将结果向投诉人和 8890 平台反馈。其他部门应当配合首问责任部门做好工作；

（六）原则上不允许退件。如确需退件的，退件单位应当向市编办申请确责后，上报分管市领导签批，并于 7 个工作日内将本单位情况说明和上述材料传真至 8890 平台，然后通过系统退件，超过 7 个工作日不接收退件。8890 平台依据市编办确认职责情况及市领导批示意见，重新分派工单。

（七）办结后将结果告知诉求人，并回复 8890 平台。

第十四条 8890 平台通过电话回访的方式，对办理结果进行抽查核实。

第十五条 各承办单位应当按照本办法制定首问责任管理办法，明确责任科室、责任人，并负责本地区、本部门首问责任追究工作。各承办单位的首问责任管理办法，应当于本办法下发之日起一个月内交市营商局备案。

第四章 其他事项的责任划分

第十六条 对逾期未办结、办理结果不实和办理程序存在明显问题的事项，由 8890 平台负责督办。一次督办，采

取电话或现场督办形式进行；二次督办，以督办单的形式，承办单位按照规定时限和相关程序进行办理，办理结果由分管领导签批后反馈至 8890 平台。

第十七条 对急需处理的事项，8890 平台除正常派发工单外，还将通过电话方式交办。承办单位应当立即派人员到现场处理，按照规定时限办理并答复诉求人。具体情形包括：

- （一）下水堵塞造成室内返水的；
- （二）居民室内供暖故障（漏水）；
- （三）电梯故障，有人员被困或本单元电梯故障影响居民出行的；
- （四）大面积停电故障；
- （五）井盖破损没有警示标示存在安全隐患的；
- （六）附着物脱落存在安全隐患的（墙皮脱落、树木倾倒、线杆倾倒、电缆脱落等）；
- （七）路面大面积深度塌陷危害车辆、行人安全的；
- （八）火灾隐患的；
- （九）其他经 8890 平台研究需要紧急处理的事项；

第十八条 8890 平台对以下情况移交信访部门协调处理：

- （一）历史遗留问题；
- （二）群体性问题；
- （三）相关部门已经协调处理过的问题。

第十九条 对影响大、协调难度大的事项，由承办单位以专报形式，报市政府分管领导协调办理。

第二十条 对长期进行无效投诉、恶意投诉和以骚扰为

主的行为，经 8890 平台研究后，对当事人的电话进行相应处置，涉嫌违法的移送公安机关进行处理。

第五章 首问责任追究

第二十一条 8890 平台及承办单位的工作人员应当严格遵守保密纪律，不得泄露诉求人反映的不宜公开内容，不得向无关人员谈论不宜公开的办理情况，未经允许不得向被投诉的单位或个人提供诉求人的姓名、电话、住址及 IP 地址等信息。违反保密规定泄露诉求人相关信息的，依法依规对相关当事人进行责任追究。

第二十二条 8890 平台及承办单位的工作人员在工作中有下列情形之一并查证属实的，依法依规对首问责任部门进行责任追究。情节严重的，移交市纪委、监委：

- （一）对法定职责内的事项拒不接收的；
- （二）对受理的事项应办未办，经督办仍未办理的；
- （三）在办理工作中存在违反有关规定及造假行为，造成不良影响的；
- （四）被指定为首问责任部门后，不按照规定认真履行职责，推诿扯皮，导致诉求事项不能及时办理的；
- （五）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴，导致不良后果的；
- （六）被投诉、举报的单位或者个人对诉求人进行打击报复的；

(七) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第二十三条 有下列情形之一的，向市纪委、监委、检察机关移交线索：

(一) 拒绝改正错误，使损害或影响继续扩大的；

(二) 隐瞒事实真相，干扰、阻碍责任追究工作的；

(三) 被指定为首问责任部门后，不按照规定认真履行职责，导致诉求事项不能及时办理的或引发群访事件的；

(四) 一年之内被责任追究 2 次以上（含 2 次）的。

第二十四条 有下列情形之一的，应当从轻、减轻或免于责任追究。

(一) 主动认知过错行为，并立即改正的；

(二) 积极配合调查并弥补过失的；

(三) 主动采取措施，有效避免或者挽回损失、消除不良影响的；

(四) 因管理或服务对象原因引起的，致使工作人员无法正确履行职责的。

第六章 附则

第二十五条 本办法由市营商局负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起施行。