

利川市人力资源和社会保障局文件

利人社发〔2017〕86号

关于印发《市人社局办理市民诉求实施办法》的 通知

各乡、镇、街道办事处人社中心、局属各单位，机关各股室：

现将《市人社局办理市民诉求实施办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

利川市人力资源和社会保障局

2017年12月14日



市人社局办理市民诉求实施办法

一、办理原则

本着热情、真诚、负责的态度及时办理市长热线工单（简称：工单，下同）和市民直通车市民诉求（简称：诉求，下同），确保及时响应率、按期办结率、处理满意率均达到 100%。

二、组织保障

成立由局长任组长，各分管领导任副组长，乡镇办事处人社中心、局属单位、机关股室负责人为成员的市民诉求办理工作领导小组，负责工单和诉求办理工作的指导和协调工作。领导小组下设办公室，办公室主任由牟仁梦同志兼任，具体承担市民诉求的受理、转办、汇总上报等工作。各乡镇办事处人社中心、局属各单位、机关各股室按照职责分工办理市民诉求。

三、办理程序

（一）登记

局办公室、局信访股要建立办理台账，在接到工单和诉求后应及时登记，并交分管领导确认，属于我局受理的事项需在当天予以登记受理，不属于我局受理的事项，需在当天予以退回。

（二）交办

局办公室、局信访股根据工单和诉求反映事项交分管领导阅批，将工单和诉求转送承办的乡镇办事处人社中心、局属单位、机关股室（简称：承办单位，下同），工单和诉求原则上在登记后当天派发承办单位进行办理。

（三）办理

1.先行核实。承办单位在收到工单和诉求后，需要联系来信人的应及时与来信人取得联系，进一步了解诉求，核实有关情况。

2.办结回复。对能及时办结的一般事项，承办单位应在收到工单和诉求之日起1个工作日内办理并回复来信人（此类事项不需先行核实）；对不能及时办结的较为复杂事项，承办单位必须于收到工单和诉求之日起3个工作日内将办理情况回复来信人；对确实无法在3天内办结的疑难事项，需将办理进展情况告知局办公室、局信访股，并在收到工单和诉求之日起7个工作日内办结。

3.重新办理。对市长热线办在回访过程中，来信人对承办单位办理结果不满意，退回要求重办的工单，局办公室及时转办，分管领导及时安排回复。

4.申请延期。在办理工单过程中，承办单位不能在7天内办结的应在办结时限前2天将情况书面反馈至局办公室，由局办公室向市长热线办申请延期（市长热线办确定的延期时限不能再更改）。

（四）反馈

1.机关各股室回复来信人前应经局分管领导审核，乡镇办事处人社中心、局属单位回复来信人前应经单位主要负责人审核。

2.工单反馈：承办单位办理完毕后应及时将《市人社局市长热线工单转办单》（附后）经分管领导签字同意后交局办公室。

3.诉求反馈：承办单位收到分管领导签批的诉求后，拟定回

复意见经分管领导签字同意后于 3 个工作日内交局信访股统一回复。

（五）督办

局办公室、局信访股应分别对工单和诉求办理情况进行实时监督、跟踪督办，对办理时限将到期的工单和诉求进行催办，督促承办单位按照规定认真办理。

（六）归档

局办公室、局信访股分别将办理情况和回复内容上传至市长热线工单办理系统和市民直通车，对办理资料进行归档，并对办理情况实行一月一公开、一月一通报。

四、工作要求

市民诉求办理是市委、市政府联系群众的重要平台和服务群众的重要渠道。面对群众的期待，各承办单位要始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，切实在“便民、务实、提效”上下功夫，努力提升市民诉求办理水平和服务质量，按期回复是基本，服务态度是保障，结果满意是关键，切实做到为人民群众排忧解难，让人民群众满意。

（一）及时转办。局办公室、局信访股要对收到的工单和诉求，及时转办，确保文不过时、事不过夜。

（二）认真回复。局属单位、乡镇办人社中心、机关各股室要高度重视，认真对待，认真回复。对能按时回复的，及时回复；短期不能办结的，要及时报送进展情况，尽快办结。对不同来信人反映的基本一致的诉求，必须逐一回复来信人；对同一起来信人

反映的基本一致的诉求，可以在重复件上回复“于什么时间回复，该件为重复件”。

（三）痕迹管理。承办单位原则上通过短信回复来信人，并做好痕迹管理。如情况较为复杂，需进一步了解诉求，核实有关情况的，可通过电话回复来信人，但应做好相应记录。局办公室、局信访股要做好有关台账和资料的归集。

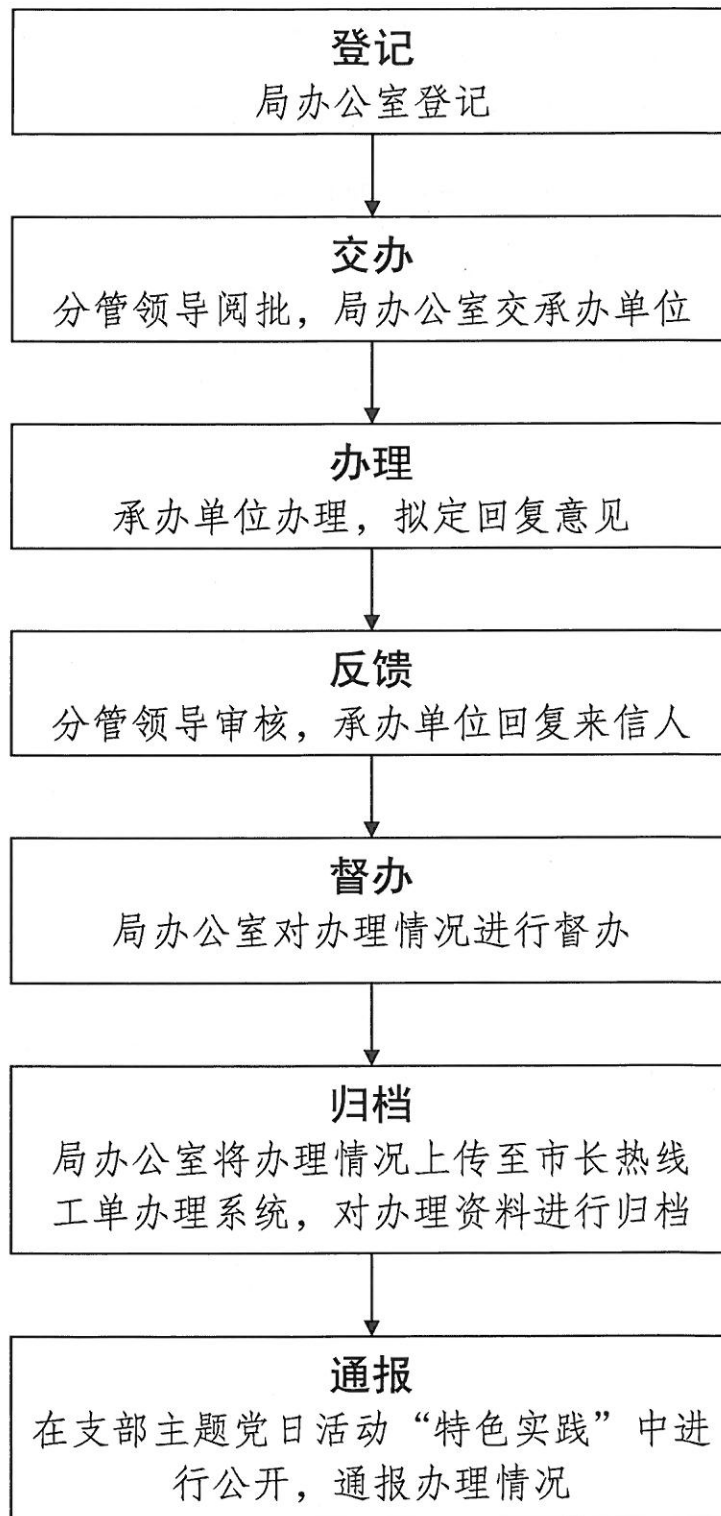
附件：1.市人社局办理市民诉求流程图

2.市人社局市长热线工单转办单（样本）

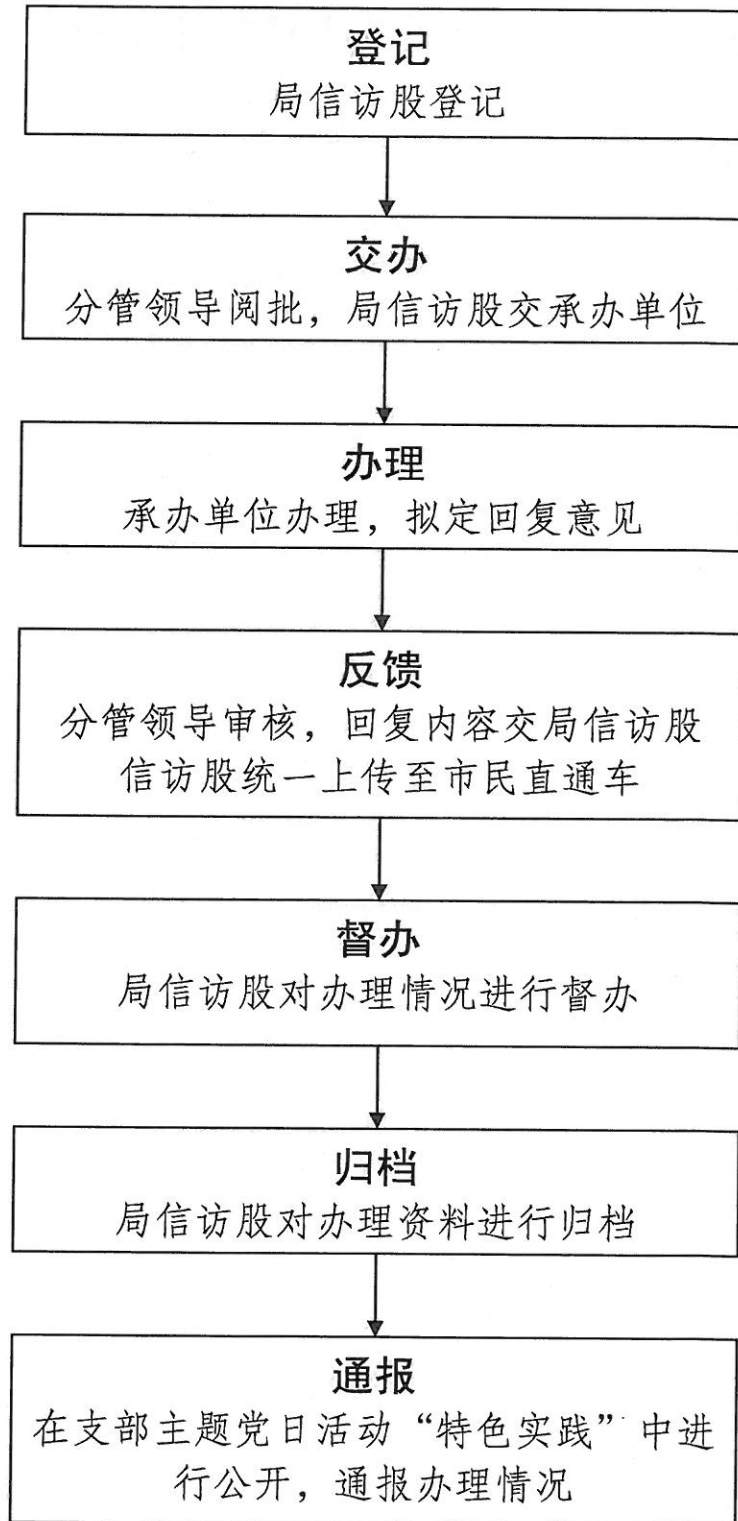
附件 1

市人社局办理市民诉求流程图

一、市长热线工单办理流程



二、市民直通车市民诉求办理流程图



附件 2

市人社局市长热线工单转办单(样本)

| | | | | | |
|-----------------|---|------|----------|------|------|
| 名称 | 来信人 | 电话 | 134***** | 工单类型 | 求助工单 |
| 联系地址 | | | | | |
| 登记人 | | 登记时间 | 市长热线登记时间 | | |
| 转办时间 | | 限办时间 | | | |
| 内 容 | 来信人诉求原文 | | | | |
| 回复内容 | 短信回复来信人内容 | | | | |
| 基本情况及现 场检查情况 | 何时与来信人联系，基本情况如何。 | | | | |
| 处理结果及沟 通情况 | 是否办理完毕（当即不能办理完毕的，如：欠薪问题需立案调查的，要 写明下步安排），处理结果，来信人是否满意等。 | | | | |
| 分管领导 审核意见 | | | | | |

市人力资源和社会保障局办公室

2017年12月14日印发