附件2：

永安市应急管理局12345便民服务工作制度

为加强12345便民服务平台诉求事项办理的监督管理，提高便民服务水平，结合我局实际建立分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，具体规定如下：

第一条 12345便民服务工作领导小组职责及分工

局12345便民服务工作领导小组（以下称领导小组）负责本单位12345便民诉求件的办理、跟踪、督促、考核工作，具体工作由经办人办理，经办人设A、B岗，A岗为主办岗，B岗为协办岗。领导小组相关职责如下：

1、组长职责：负责诉求件的签发。

2、副组长职责：负责诉求件审核通过。

3、经办人职责：经办人从平台收件后，及时交领导签发、及时查阅、回复，处置好诉求件后，及时向领导小组分析上报诉求件办理情况，做到收件有目录清单，收文有阅办单，诉求件有批办单。不满意诉求件有分类表，做好归档工作。

4、成员职责：依据各自领域职责及时办理诉求件，不可出现办件推诿现象。答复稿应依法依规，实事求是，防止成为网络炒作热点，办理全过程不得泄露诉求人信息，不得打击，报复诉求人。

第二条 办理范围

办理群众提出的经由永安市12345便民服务中心批办，涉及我局职责权限的咨询、求助、建议、批评、投诉和举报等诉求事项。

第三条 办理流程

依查阅登记、业务批转、受理退回、办理答复、存档备案流程，办结12345诉求事项。

**1、查阅登记。**局12345经办人每日负责按时查阅登记12345诉求件。

**2、业务批转。**登记后的诉求件经领导小组副组长批示，转至相应业务科室办理。

**3、受理退回。**受理查阅时发现不属于本单位职责范围的，经办人先行同其他相关部门沟通，2小时内在平台申请撤回由中心改批，要注明撤回原因和建议重新批转的部门；

**4、提交答复。**规定时限内在12345平台上提交经领导小组各业务分管副组长书面同意的反馈答复。

**5．办结：**离办结时间6个小时以内的未办结的诉求件，经办人一旦办结，应立即电话联系12345中心要求审核。如果诉求内容未办完还有时间期限的，答复内容结尾应写上联系电话，以便诉求人联系咨询。

**6．延期：**情况紧急或可简易处理事项，应马上处置、当天答复。诉求件确实无法在规定时限内办结的，须先回复初步办理意见和预计办结时间等，办结后再次答复。对确因诉求复杂、情况特殊难以按时限办结的，以及诉求处理必须一定时限方能解决的，经领导小组长同意后，在规定办理时限届满前1个日历日，向12345平台提出延期申请，说明具体原因、延期时间，延长时限可自行选择。

**7．审核：**由领导小组分管副长审核把关后，方可上报。

**8、归档。**经办人要及时汇总整理归档12345办理情况.

**9、沟通协调。**(1)诉求事项涉及若干责任科室、职能交叉和管理权属不明确的，由领导小组办公室组织各相关业务科室人员，厘清职责边界，及时办结诉求件。（2）对于评论或回访不满意及重办、督办的诉求件，及时与诉求人联系、了解诉求人要求及建议，及时与市12345便民服务中心沟通业务相关的具体诉求事项办理情况。

第四条 诉求件答复规范

**1、答复对象：**注意办理结果是向诉求人回复的，而不是向信访局或12345中心答复。

**2、称呼语气：**称呼您好或诉求人您好，不带着讨厌、厌恶、不满的情绪回答，不带官僚口气、不推诿。

**3、基本要求：**直接对诉求人提出的问题进行答复，可几个问题几个小点回复。结尾不署单位和时间，对办结没有结果的或办结不完美的，可留下联系电话，尽量避免评价不满意。答复要经副组长审核，并做到：站位要高，作换位思考，充分考虑到诉求人感受和评价。

**4、避免情形：**答复结尾不可添加“请相关部门协助办理、我们会配合相关部门做好工作、请批转到相关部门处理”等言语。

第五条 责任追究

1．经办人或承办人工作态度恶劣、履职不到位、违规向他人泄露诉求人信息或诉求内容等情形，造成不良影响或后果的按照有关规定予以责任追究。

2．承办人对分办事项办理不认真，敷衍应付、弄虚作假，推诿不作为造成不良影响或后果的，由领导小组或上级主管机关予以责任追究。

3．追责方式：情节较轻的，责令作出书面检查或者诫勉教育、通报批评、效能告诫；情节较重的，采取组织处理、纪律处分的方式进行；涉嫌违法犯罪的，按有关法律规定处理。

第六条 本制度自公布之日起实施。