附件1

台江区12345便民服务平台诉求件办理跟踪问责机制

为提高我区12345便民服务平台诉求件查阅、办理及时率，切实提高办理质量、处置效能，根据《福建省12345便民服务平台12345管理办法》（闽政办[2016]179号）、《福州市12345便民服务平台12345管理办法》（榕政办[2017]366号）、《福建省人民办公厅关于进一步加强12345便民服务平台工作的通知》(闽政办[2018] 57号)的精神，结合我区实际，制定本机制。

**一、工作目标**

按照“属地管理、分级负责、归口办理,谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题”原则，监督承办部门认真办理12345便民服务平台诉求件，以最大的努力实现“四个100%”目标，即“100%及时查阅”、“100%及时办理”、“100%反馈”以及“100%满意度”。

**二、队伍建设**

各街道、部门应确定分管领导和经办人员，分管领导和经办人员都必须是编制内正式干部职工。分管领导或经办人员发生变动时，应及时将名单同时报送区“智慧台江”管理服务中心（以下简称“智慧台江”）和区效能办备案，以便预警机制能通知到位。

1. **责任分工**

**（一）智慧台江履行以下职责：**

1.负责全区12345平台的业务培训;

　　2.负责批转和报备全区12345平台的相关诉求件;

　　3.通过平台督办、发放整改通知书等方式对承办单位诉求件办件办理情况进行监督;

　　4.负责制定区12345平台绩效考评办法,建立绩效考核评价体系,并进行年度绩效考核;

　　5.对12345平台的运行情况每月两期进行通报;

6.强化12345诉求件办理情况在绩效考评结果中的运用,通报情况及时移送区效能办、区委区政府督查室、区委文明办、区纪委、区综治办等部门处置。

**（二）承办单位履行以下职责：**

1.建立健全的工作制度和工作机制；

2.建全办理机制,健全办理流程;

3.办理、答复、核实和反馈12345平台分办的诉求事项;

4.每月定时更新知识库平台;

5.做好诉求事项办理材料的整理归档工作;

6.配合做好业务培训工作，做好本单位人员变动时的交接培训、备案工作。

**（三）区效能办履行以下职责：**

1.负责对区智慧中心移送的效能问责线索进行调查、处理、问责;

　　2.按季度抽查各承办单位12345诉求件的办理情况,并将抽查情况纳入年度绩效管理察访核验予以扣分。
 **四、办理时限及要求**

**（一）办理时限**

1.诉求件批转、报备时限

各类诉求件，均应在1个工作日内批转，2个工作日内报备。

2.诉求件查阅时限

各类诉求件，均应在1个工作日内查阅。

3.诉求件办理时限

1. 咨询类，在2个工作日内办结并答复。
2. 投诉类（含举报类），在10个工作日内办结并答复，其中列入便民服务事项清单的，在3个工作日内办结并答复。
3. 建议类（含感谢类），在5个工作日内办结并答复。

（4）求助类事项,在3个工作日内办结并答复。承办单位应自签收后1个工作日内,主动与诉求人联系、了解情况。

（5）属于危及人民群众生命安全紧急事项的紧急件，应1个工作日内办结并答复。对情况紧急或可简易处理的，承办单位应马上处置、及时答复。

（6）确因特殊情况难以按时限办结的，承办单位应提出书面申请，经本单位领导同意后，在规定时限届满前半个工作日，向12345便民服务平台提出延期报备，说明具体原因和延期时间，并向诉求人作出解释说明，延长时限不得超过原办理时限。

（7）当前确实无法解决的，承办单位应与诉求人联系，耐心解释，正确引导，取得理解，但也应在规定时限内答复。

**（二）办理要求**

1. 智慧台江必须指定专人每个工作日至少4次登录12345便民服务平台，根据具体诉求内容，在1个工作日内将诉求件批转分发至承办单位。
2. 承办单位必须指定专人每个工作日至少2次登录12345便民服务平台查阅办理诉求件。

3.诉求事项查阅后,应及时呈报单位分管领导或主要领导,明确具体承办部门、经办人员,在规定的时限内完成办理工作,并将办理结果及时按程序报分管领导或主要领导审核后反馈12345平台,分管领导审核提交的时间即作为诉求件办理完成的时间。

　　承办单位在办理和反馈诉求事项时,有条件的,应对现场处理前后情况进行拍照(录像),并通过附件上传至12345平台。

　　承办单位认为不宜批转的,可向智慧台江提出书面说明和理由，再由智慧台江向市智慧中心申请为重复件，意见未被市智慧中心采纳的,承办单位应继续办理。

　　4.承办单位签收时发现不属于职责范围的,应在收件后1个工作日内作出退件回复,并说明理由和依据;同时准确地提出改派的建议,未经市智慧中心或智慧台江改派的,原受理单位应继续牵头办理。涉及紧急事项的,应马上说明情况并作出退件回复,并说明理由和依据;同时准确提出改派的建议,未经市智慧中心或智慧台江改派的,原受理单位应继续牵头办理。

5.承办单位在办理过程中发现存在职责交叉的,应马上反馈,并提供依据及准确的改派意见,意见在1个工作日内未被采纳的,原承办单位应继续牵头办理;对职责不明、权属不清的,由市智慧中心或智慧台江改派到兜底单位处理;对涉及安全隐患的,首接单位应进行简易处理,确保安全。

**五、建立逾期预警机制**

**（一）智慧台江预警**

1.由“智慧台江”指派专人负责，每个工作日两次对于“未查阅”或“未答复”诉求件的承办单位进行催办。

2.催办方式：智慧台江指派专人在台江区12345便民服务平台微信工作群、台江区效能办QQ工作群发布具体诉求件的截止时间和责任单位。承办单位未及时查阅相关催办信息的对所产生的相关责任问题负完全责任。

**（二）平台短信预警**

1.平台短信预警功能由市智慧中心提供，相关技术问题由市智慧中心指导。

2.诉求件到达短信通知。诉求件批转到承办单位，平台即自动对经办人员进行短信提醒。

3.即将逾期短信预警通知。对未答复的诉求件，在诉求件办理截止时间前24小时，系统自动对经办人员和分管领导同时进行短信预警。

**六、建立问责机制**

区效能办将台江区12345便民服务平台诉求件办理情况纳入区效能办督查问责范围，视情况对责任单位或当事人进行问责处理，问责情形分为“整改通知、诫勉教育、通报批评、效能告诫”四种。

**（一）整改通知**

承办单位在诉求件办理过程中存在以下情形之一、经核实确属承办单位责任的，由智慧台江下发整改通知书，督促承办单位限期整改：

1.承办单位分管领导或经办人员发生变动未及时报送更新的。

2.承办单位未定期（每月）更新知识库的。

3.承办单位未按照规定每个工作日及时登录12345便民服务平台查阅诉求件的。

4.年度诉求件满意度评价为“不满意”经认定确属于办理部门责任达1件的和督办件件数达2件/月。

**（二）诫勉教育**

智慧台江在批转报备诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属智慧台江责任，由区效能办进行诫勉教育。

**符合以下情况对经办人员进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期批转”1件次的。

2.年度诉求件“逾期报备”1件次的。

**符合以下情况对分管领导进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期批转”累计2件次的。

2.年度诉求件“逾期报备”累计2件次的。

**符合以下情况对主要领导进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期批转”累计4件次的。

2.年度诉求件“逾期报备”累计4件次的。

承办单位在诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任，由区效能办进行诫勉教育。

**符合以下情况对经办人员进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期查阅”1件次的。

2.年度诉求件“逾期办理”1件次的。

3.知识库未及时更新累计1次的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数1件次的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”且经认定确属于办理部门责任累计2件次的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高累计3件次的。

7.年度诉求件办理过程中，被智慧台江下发整改通知书3件次的。

**符合以下情况对分管领导进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计2件次的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计2件次的。

3.知识库未及时更新累计2次的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数2件次的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”或“很差”且经认定确属于办理部门责任累计4件次的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高累计4件次的。

**符合以下情况对主要领导进行诫勉教育：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计4件次及以上的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计4件次及以上的。

3.年度诉求件被市智慧中心通报件数4件次及以上的。

**（三）通报批评**

智慧台江在批转报备诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属智慧台江责任，由区效能办进行通报批评。

**符合以下情况对经办人员进行通报批评：**

1.年度诉求件“逾期批转”2件次的。

2.年度诉求件“逾期报备”2件次的。

**符合以下情况对分管领导进行通报批评：**

1.年度诉求件“逾期批转”累计3件次的。

2.年度诉求件“逾期报备”累计3件次的。

承办单位在诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任的，由区效能办进行通报批评。

**符合以下情况对经办人员进行通报批评：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计2件次的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计2件次的。

3.知识库未及时更新累计2次的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数2件次的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”经认定确属于办理部门责任3件次的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高4件次的。

**符合以下情况对分管领导进行通报批评：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计3件次的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计3件次的。

3.知识库未及时更新累计3次的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数3件次的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”且经认定确属于办理部门责任累计5件次的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高累计5件次的。

**（四）效能告诫**

智慧台江在批转报备诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属智慧台江责任，由区效能办进行**效能告诫**。

**符合以下情况对经办人员进行效能告诫：**

1.年度诉求件“逾期批转”3件次及以上的。

2.年度诉求件“逾期报备”3件次及以上的。

**符合以下情况对分管领导进行效能告诫：**

1.年度诉求件“逾期批转”累计4件次及以上的。

2.年度诉求件“逾期报备”累计4件次及以上的。

承办单位在诉求件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任的，由区效能办进行效能告诫。

**符合以下情况对经办人员进行效能告诫：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计3件次及以上的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计3件次及以上的。

3.知识库未及时更新累计3次及以上的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数3件次及以上的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”且经认定确属于办理部门责任累计4件次及以上的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高累计5件次及以上的。

**符合以下情况对分管领导进行效能告诫：**

1.年度诉求件“逾期查阅”累计4件次及以上的。

2.年度诉求件“逾期办理”累计4件次及以上的。

3.知识库未及时更新累计4次及以上的。

4.年度诉求件被市智慧中心通报件数4件次的。

5.年度诉求件满意度评价为“不满意”且经认定确属于办理部门责任累计6件次及以上的。

6.年度诉求件存在推诿扯皮、答非所问、办理质量不高累计6件次及以上的。

**七、附则**

1.本制度适用于台江区12345便民服务平台承办单位。

2.本制度由区效能办会同“智慧台江”管理服务中心负责解释。

3.本制度自印发之日起施行。