

南昌市市场监督管理局文件

洪市监字〔2023〕200号

关于印发《南昌市市场监督管理局 12345 政务服务便民热线及省委民生通道群众 诉求办理规则（试行）》的通知

局机关各科（室）、局属各相关单位：

根据《中共南昌市委办公室 南昌市人民政府办公室关于我市民生诉求办理机构整合后进一步做好民生诉求办理工作的通知》（洪办发电〔2022〕80号）和《南昌市人民政府办公室关于印发南昌市 12345 政务服务便民热线运行管理办法（修订）的通知》（洪府办发〔2022〕151号）要求，结合我局实际，制定《南昌市市场监督管理局 12345 政务服务便民热线及省委民生通道群众诉求办理规则（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

南昌市市场监督管理局

2023年7月24日

（此件主动公开）

南昌市市场监督管理局 12345 政务服务 便民热线及省委民声通道群众诉求办理规则 (试行)

第一章 总则

第一条 为切实做好群众诉求办理工作,加强监督管理和运行协调,确保办理工作高效、有序、规范运行,促进政风行风建设,进一步提高办理效率和满意率,更好的服务广大群众,从源头上预防矛盾形成,结合我局实际,制定本规则。

第二条 本规则适用于通过南昌市 12345 政务服务便民热线(以下简称市 12345 热线)及省委民声通道转办的所有群众诉求。

第三条 群众诉求办理工作,坚持为民、便民、利民的宗旨,由各责任单位按照统一受理、分类交办、限时办结、过错问责原则开展工作,确保所有诉求及时有效办理和回复。

第二章 职责分工

第四条 市局消费者权益保护科(以下简称消保科)负责市 12345 热线及省委民声通道群众诉求的集中受理、分流、催办、督办、平台回复,工作情况的统计、通报等日常工作。

第五条 局机关各科室、局属各单位负责诉求的具体承办工作,包括对诉求内容的调查处理、与诉求人的沟通反馈、回复的起草呈批。

第六条 各责任单位要强化措施,建立工作台账,对诉求时间、内容、回复时间及办理结果等信息进行详细登记。

第七条 各责任单位明确一名专职人员为群众诉求办理联络员，具体负责和消保科对接。

第三章 办理流程

第八条 群众诉求办理程序包括签收、分派、退单、承办、催办、督办、平台回复和归档等环节，形成集中受理、分散处理、对外互动、对内联动、一单到底、全程跟踪的办理机制，具体按以下步骤操作：

（一）签收：消保科工作人员每个工作日必须登陆南昌市12345热线平台及省委民声通道，查阅分派至我局的工单，不得有超过时限未登陆、未签收现象。确定不应签收的工单，消保科应按规定时限退回；不能确定是否应签收的，消保科应先填写《南昌市市场监督管理局群众诉求转办单》（附件1，以下简称《转办单》），预分派至相关单位，相关单位应在2小时内予以明确答复。不应签收的，预分派的承办单位应书面提出由单位负责人签批的《南昌市市场监督管理局群众诉求退单申请》（附件2，以下简称《退单申请》），消保科立即在南昌市12345热线平台或省委民声通道退回；应签收的消保科要立即在南昌市12345热线平台或省委民声通道签收并正式分派至承办单位办理。

（二）分派：消保科根据签收工单的内容及时确认是自办还是分派转办，原则上市场监管业务类投诉举报按属地分派，其他类诉求按三定方案明确的职责分工分派，对涉及多个承办单位的诉求，可按职能就近的原则指定一个主办单位，并明确协办单位。需分派转办的工单，消保科工作人员应填写《转办单》，报消保

科分管领导签批后送承办单位签收，承办单位不得直接拒收《转办单》。

（三）退单。承办单位对分派的工单有异议的，应在签收《转办单》的4小时内书面提出《退单申请》，由承办单位分管领导签批后交消保科重新分派转办。被退单2次的工单，由消保科请示市局主要领导后确定最后的承办单位。

（四）承办：各承办单位要严格按照《转办单》写明的完成时限、办理要求及法律法规相关规定完成调查处理，将办理结果反馈诉求人并向消保科提交书面《工单回复》。对于需要延期办理的，至少要在工单到期前1个工作日向消保科提交书面《南昌市市场监督管理局群众诉求延期办理申请》（附件3，以下简称《延期申请》）。延期只可申请1次，原则上所延期限不得超过原工单办理时限。对指定了主办单位的工单，与诉求人的沟通反馈、延期申请、退单申请、提交《工单回复》由主办单位完成。

（五）催办：在工单办结时限前一日，承办单位未提交《工单回复》的，消保科工作人员要进行催办。

（六）督办：存在以下情形的，由消保科报请市局督查工作领导小组督办：

1. 长期不主动签收工单；
2. 多次推诿扯皮的工单；
3. 经2次催办仍未提交规范的《工单回复》的工单；
4. 多次被市12345热线或省委民生通道退回重办的工单；
5. 2次回访不满意且有处理空间、市12345热线或省委民生通道认定未办理到位的工单；

6. 市领导批示或市委、市政府交办的事项未及时落实的；
7. 领导接听日接听群众来电交办的事项未及时落实的；
8. 其他需要督办的事项。

（七）平台回复：消保科应严格按照承办单位提交的《工单回复》内容，向南昌市 12345 热线平台或省委民声通道反馈办理结果。

（八）归档：消保科要定期对办理的群众诉求相关材料进行整理归档，保存期限至少 3 年。归档范围包括：《诉求工单》、《转办单》、《退单申请》、《延期申请》、领导批示、《工单回复》以及其他需要保存的资料。

第九条 涉及公共突发、重大事件或其他需要立即处理的诉求，消保科应在市 12345 热线或省委民声通道要求的时限内尽快协调相关单位办理，必要时可直接报请市局主要领导指定承办单位。各承办单位应积极配合，不得以领导未签批等不合理理由拒绝办理。

第四章 办理要求

第十条 消保科签收工单时，发现存在以下不予受理情形的，应说明理由和依据、建议承办单位，及时退回市 12345 热线或省委民声通道：

- （一）非市局行政职权管辖范围的事项；
- （二）涉及 110、122、12389 等警情警务和 119、120、96369 等紧急热线受理的事项；
- （三）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项；

(四) 涉及党委(履行行政职能的除外)、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项;

(五) 已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项;

(六) 同一诉求已经进入信访渠道或通过信访渠道有明确处理回复意见的事项;

(七) 已经按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕并回复, 诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项;

(八) 没有政策、法律法规依据的事项;

(九) 经核实属虚假信息, 无法提供事实依据的事项;

(十) 纯属恶意攻击或无实质内容、模糊不详、无从调查或回复的事项;

(十一) 属于内部管理而不涉及行政权力、公共服务的事项;

(十二) 通过虚拟号码来电反映的事项;

(十三) 诉求人拒绝提供(或要求保密)姓名、身份证号码、联系方式等基本信息, 而要求办理以下事项的:

1. 查询个人信息的事项;

2. 涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项;

3. 法律规定需提供个人信息方可受理的事项;

4. 根据相关规定需要诉求人提供个人信息方可办理的其他事项;

(十四) 其他违反法律、法规、规章、规定情形的不宜受理的事项。

第十一条 消保科在分派群众诉求时，应在《转办单》上写明各种办理时限和办理要求，需要盖章回复、领导审定、回复内容会公开发布等特殊要求，也须在办理要求中写明。

第十二条 承办单位应及时主动联系诉求人，了解具体情况，认真考量、仔细甄别诉求内容，要针对诉求人反映的问题逐一办理。办理时要依法依规、实事求是，投诉举报类查明事实、依法处置，求助类迅速响应、协调解决，咨询类宣传政策、答疑解惑，建议类认真研究、酌情采纳，感谢类表明态度、再接再厉。

第十三条 诉求事项办理结束，承办单位要向诉求人反馈处理情况。反馈时要做到语言得体、意见明确，避免出现避重就轻、答非所问、以偏概全等问题。在依法依规处理到位、取得诉求人认可的基础上，要引导诉求人进行满意评价。

第十四条 经核实存在第十条规定的不予受理情形的诉求，承办单位要负责做好解释，告知诉求人不予受理的原因、给出合理化建议，尽可能地告知其反映诉求的有效渠道。

第十五条 对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项，在原定时限内不能办结的，承办单位应向诉求人做好解释说明，并及时申请延期。

第十六条 对属于政策性原因或现阶段因客观条件所限暂时不能彻底解决的合理诉求，承办单位应向诉求人说明相关法规政策和理由，提出临时性解决方案及下一步处理建议。在办结回复的基础上，承办单位还应重点跟进督促、推动化解，并及时做好回访工作。

第十七条 对回访不满意被发回重办的工单，承办单位要重

新认真调查并给出处理意见。

第十八条 承办单位应在《转办单》写明的完成时限内，向消保科提交《工单回复》。《工单回复》应符合以下要求：

（一）回复字数一般控制在 400 字以内。回复格式要规范，语言表述要文字精炼、措辞严谨、逻辑通顺，不能使人在理解上产生歧义；

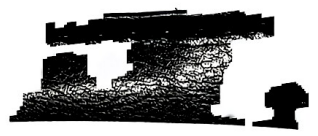
（二）回复内容要客观真实，如诉求事项较多，应一问一答、逐项回复。回复要写明调查情况、处理情况、沟通反馈情况（如“已于 xx:xx:xx 时间电话联系市民告知处理情况，市民表示认可”）、经办人情况（姓名、联系电话、职务），必要时可提供相关佐证材料。《工单回复》一般加盖承办单位公章，有特殊要求的按《转办单》中写明的办理要求执行；

（三）办理过程中发现存在不予受理情形的，处理情况中应说明理由和依据、建议承办单位；

（四）无政策法规依据且确定无处理空间或无理诉求工单，处理情况中须说明具体原因、依据、提出下一步处理建议。市局机关科室承办的，《工单回复》须报科室分管领导审定签字，局属单位承办的，《工单回复》须报局属单位主要领导审定签字；

（五）回访不满意或者答复不符合相关要求，被发回重办的工单，市局机关科室承办的，《工单回复》须报科室分管领导审定签字，局属单位承办的，《工单回复》须报局属单位主要领导审定签字。三次回访不满意的，承办单位还应按市 12345 热线或省委民声通道要求作出履职情况说明；

（六）省委民声通道以公文形式交办的民生诉求、人民网省



委书记涉昌留言和市委书记留言板收到的民生诉求，市局机关科室承办的，《工单回复》须报市局主要领导审定，局属单位承办的，《工单回复》须报局属单位主要领导审定，有特殊要求的按《转办单》中写明的办理要求执行；

（七）指定了主办单位的工单，由主办单位汇总各承办单位意见后一并提交《工单回复》。

第五章 考核问责

第十九条 消保科每月编制《12345 政务服务便民热线及省委民声通道群众诉求办理情况专报》，通报各责任单位办理数量、及时响应情况（包括及时签收、退单等）、按时办结情况、群众满意率、市 12345 热线及省委民声通道考核扣分情况等内容。

第二十条 对以下情形，依照相关规定对具体单位及责任人员进行责任追究：

（一）对联合办理的群众诉求，指定的主办单位无正当理由拒不办理，或协办单位不接受、不配合协调，导致逾期办理或逾期未办理的；

（二）弄虚作假，回复情况与实际办理结果不一致，造成不良影响或严重后果的；

（三）因责任单位主观敷衍塞责、推诿扯皮造成诉求人不满意或者答复不符合相关要求被连续两次发回重办的；

（四）应当解决的问题反映 3 次以上未解决或未制定出台解决措施的；

（五）吃拿卡要、失职渎职、以权谋私、徇私舞弊，致使诉求人反映的问题办理不公、造成恶劣影响的；

(六) 对诉求人进行打击报复, 扣押、销毁举报信息或向被举报人透露举报情况的;

(七) 其他需要追责的情形。

第二十一条 市 12345 热线及省委民声通道群众诉求办理情况已纳入全市综合考核有关内容。年度考核时, 由消保科负责将市 12345 热线及省委民声通道通报的群众诉求办理工作扣分项分解到各责任单位, 并向局党组报告相关情况。

第六章 附则

第二十二条 各责任单位工作人员要坚决落实保密责任, 对涉及国家秘密、商业秘密、工作秘密、个人信息等敏感内容的, 要按照相关规定予以严格保密, 对于不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复, 不得向社会公开。

第二十三条 本办法由消保科负责解释, 可根据实际情况进行修改完善。

第二十四条 本办法自印发之日起施行。

- 附件:
1. 南昌市市场监督管理局群众诉求转办单
 2. 南昌市市场监督管理局群众诉求退单申请
 3. 南昌市市场监督管理局群众诉求延期办理申请
 4. 工单回复(模版)

附件 1

南昌市市场监督管理局群众诉求转办单

类型：投诉 举报 求助 咨询 意见建议 其他

转办时间	年 月 日 时 分	平台编号	
转办次数	第 次	工单来源	
工单内容	诉求人姓名或称呼：_____ 联系电话：_____ 诉求内容： 退单时限： 年 月 日 时 分 申请延期时限： 年 月 日 时 分 完成时限： 年 月 日 时 分 办理要求：		
消保科 拟办意见	经办人意见： 签名：_____ 日期：_____		
	负责人意见： 签名：_____ 日期：_____		
消保科 分管领导 意见			
市局 主要领导 意见			
接收单位 签收	联络员（签名）： 签收时间： 年 月 日 时 分		

附件 2

南昌市市场监督管理局群众诉求退单申请

转办时间	年 月 日 时 分	平台编号	
原工单内容	诉求人姓名或称呼: _____ 联系电话: _____ 诉求内容: 退单时限: 年 月 日 时 分 申请延期时限: 年 月 日 时 分 完成时限: 年 月 日 时 分 办理要求:		
退单理由和依据			
建议承办单位			
退单单位拟办意见	经办人意见:		
	签名: _____	日期: _____	
退单单位分管领导意见	负责人意见:		
	签名: _____	日期: _____	
消保科签收	经办人(签名): _____ 签收时间: 年 月 日 时 分		

附件 3

南昌市市场监督管理局群众诉求延期办理申请

转办 时间	年 月 日 时 分	平台编号	
原工单 内容	诉求人姓名或称呼: _____ 联系电话: _____ 诉求内容: 退单时限: 年 月 日 时 分 申请延期时限: 年 月 日 时 分 完成时限: 年 月 日 时 分 办理要求:		
延期 理由			
延长 时间			
承 办 单 位 拟 办 意 见	经办人意见: 签名: _____ 日期: _____ 负责人意见: 签名: _____ 日期: _____		
承 办 单 位 分 管 领 导 意 见			
消 保 科 签 收	经办人(签名): _____ 签收时间: 年 月 日 时 分		

附件 4

工单回复（模版）

工单号：

XXX 渠道来源的关于反映 xx 的问题收悉。我单位高度重视，立即调查核实，现将有关办理情况回复如下：

一、调查情况。 经查，xx。

二、处理情况。

三、沟通反馈情况。

四、相关佐证材料。（例如单位主要领导审签单、加盖单位公章的公文回复、现场图片、有关文件等）

经办人名字：

职务：

手机号：

经办单位：

（公章）

年 月 日