濮阳市司法局市长热线工作制度

为了加强对我局12345热线工作的科学管理，规范服务行为，改善服务态度，提高服务质量，特制订本制度。

一、责任区分

局长是热线电活工作的第一责任人，副局长根据工作分工是热线电话工作的相应责任人，办公室主任是其日常工作的直接责任人。

二、主要职责

（一）受理群众对司法行政工作的批评、意见和建议，以及对我局人员工作作风、质量、效率等方面的批评、意见和建议。

（二）受理群众对司法行政的政策、法规、措施的咨询和建议。

（三）及时向市政府领导报告群众反映的重要社情民意，做好领导批示的转办、督办、反馈工作。

（四）负责热线电话工作的督促、检查、协调等工作。

（五）办理市长热线电话办公室转交的投诉、建议等。

三、运作程序

(一)受理。工作人员接听电话时应认真、准确地记录来话人姓名、单位或住址、联系电话、来话时间和内容，接听电话后进行分类登记。

(二)办理。根据受话内容和性质，可分为直办、转办、呈办3种办理形式。

直办，即对有关咨询和查问，工作人员予以直接答复办理。

转办，即对一般性问题，由热线电话办公室负责人签发后转交有关责任部门办理。

呈办，即对一些涉及几个部门（单位），影响面宽的问题，由办公室整理呈报局长批示后，按照批示协调办理。

(三)反馈。及时督促有关承办部门按办理期限，向来电人和上级市长热线反馈办理结果。对于市政府领导批示的办理情况，要跟踪催办，并及时向群众反馈。

(四)归档。归档范围包括市长热线电话受理登记签、办理通知单、工作计划、工作总结以及其他具有保存价值的资料。

四、工作制度

(一)值班制度。值班人员要准时上岗，受话时用语要文明、规范，态度要热情、诚恳；保证线路畅通。

(二)反馈制度。对群众反映的问题，要做到件件有着落，事事有回音。市长热线电话办公室电话交办的事项，承办部门应当在3个工作日内向来电人反馈办理结果；书面交办的事项，承办部门应当在7个工作日内向来电人反馈办理结果，同时电话报告市长热线电话办公室；重大复杂的事项，承办部门应当在15日内将阶段性的办理情况反馈给来电人，一般在30日内办结，并书面报市长热线电话办公室备案。情况特别复杂的，时限可以适当延长。对紧急事项的办理，要随时反馈。

(三)报告制度。市长热线电话办公室不定期地报告工作情况，及时反映重要的信息和带有普遍性、倾向性的问题；定期将群众反映的问题数量、内容及办理情况进行统计、分析和归纳，向局长、副局长报告，并印发所涉及的部门。