

# 上海市宝山区城市运行管理中心文件

宝城运〔2022〕9号

## 关于开展2022年市重复来电专项治理工作的通知

各街、镇（园区）、委办局：

为进一步提升热线办理工作的有效性，认真解决市民合理诉求，减少重复来电，市热线办根据市民服务热线2022年度重点工作安排，决定在全市范围内开展2022年度重复来电专项治理工作，现将涉及我区相关工作通知如下：

### 一、治理范围

市热线办针对2021年6月1日至2022年3月31日期间重复来电3次以上、诉求真实性等标准进行专项梳理，我区共有71件来电事项列入重复来电专项治理范围，以《2022年市民服务热线重复来电专项治理明细表》的格式下发各相关单位。

### 二、治理重点

1. 对于应解决未解决事项，要加大协调化解力度，想方设法推动尽快解决。尤其是与群众切身利益密切相关的问题，如夜间施工扰

民等，要给予高度重视，积极采取有效措施，严格落实相关要求，最大限度减少对居民日常生活的影响。

2. 对于拟通过执法立案、专项规划、综合整治等措施处理的事项，要跟踪核实工作进展情况，督促责任单位按照时间节点有序推进，并及时反馈进展情况，确保化解方案落实到位，防止出现“程序性办结”的情况。

3. 对于办理答复意见过于简单含糊的事项，要加强对办结报告和答复市民要点的审核把关，对基本事实、现场查看、办理进展或结果以及解释沟通情况等认真核查、及时整改。

### **三、工作要求**

各单位要按照“一案一档、分类处置”工作要求，对下发的重复来电事项逐件认真核查，认真处置。

对事实认定属实、诉求认定合理的，要加大解决力度，能解决的要尽快解决。对跨地区、跨部门的疑难复杂事项，主办单位要主动牵头、统筹协调；协办单位要跨前一步、积极配合，推动事项解决。需区域运中心牵头协调的，可向区域运中心提出申请。

对客观条件所限暂时无法解决的合理诉求，要耐心细致做好沟通工作；对确属无相关政策依据的事项，要认真做好政策解释，取得群众理解。

对符合存电标准的事项，各单位按存电工作流程审核处置。

### **四、检查考核**

请各单位于8月1日前，将重复来电分类处置情况以书面形式(盖

单位公章)和电子文档报送区城运中心(含自查报告和 EXCEL 自查表), 自查报告需“一案一档”, 内容包括重复来电的基本情况、治理的主要做法以及治理成效(含推进解决、解释说明、诉求过高、无法解决以及需完善政策法规等), 自查表按下方填表要求严格填写, 内容应简洁精练。

市、区热线办将视情抽查部分工单, 以现场查看、约谈经办人、回访来电人等方式核实办理情况, 并进行通报。对工作中存在敷衍塞责、推诿扯皮、谎报瞒报等行为, 将在工作通报中予以批评, 并纳入年度考核。

根据区纪委监委机关、区城运中心《关于深化开展“12345”市民热线工单联合督办的工作机制》, 结合当前全区干部队伍作风集中整顿活动开展, 区纪委监委机关将对本次重复来电专项治理工作进行全程监督。

特此通知。

联系人: 黄 海 13701971681 56106057 (传)

董思霞 13774277978

附件: 1. 2022 年市民服务热线重复来电专项治理自查表  
2. 2022 年市民服务热线重复来电专项治理明细表 (含 13 家承办单位)

(此页无正文)

2022年7月6日

