

上海市宝山区建设和管理委员会 文件 上海市宝山区交通委员会

宝建〔2021〕11号

关于印发《信访稳定工作责任制实施细则》 等管理制度的通知

委机关相关科室、委属相关单位：

为进一步加强法治工作建设，提升服务意识，提高行政效能，现将《信访稳定工作责任制实施细则》等管理制度印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

- 附件：1. 信访稳定工作责任制实施细则
2. “双随机一公开”工作实施办法
3. 区代表建议和政协提案办理工作规定

4. “12345”市民服务热线管理办法

5. 重大行政执法决定法制审核实施办法



上海市宝山区建设和
管理委员会



上海市宝山区交通
委员会

2021年3月3日

附件 1

信访稳定工作责任制实施细则

信访稳定工作是密切党与群众血肉联系的重要保证,是党的性质和宗旨的体现,是各级组织一项经常性的群众工作和思想政治工作。

一、指导思想和原则

进一步加强对信访稳定工作的领导,明确我委系统各单位和机关各部门负责人和工作人员在信访稳定工作中的责任,提高群众意识,严肃工作纪律,规范工作程序,转变工作作风,切实解决群众信访反映的问题和涉及社会稳定的问题,根据国务院《信访条例》、上海市《信访条例》等有关法律法规,结合委系统实际,制定本实施细则。

严格按照“分级负责、归口管理,谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则。委系统各单位、委机关各部门“一把手”为本系统信访稳定工作第一责任人,对信访稳定工作负主要责任;分管信访稳定工作的同志对信访稳定工作承担组织、协调、监督检查和处理化解突出矛盾、牵头处置群体性事件的具体责任;其他同志实行分工负责工作与信访稳定工作的“一岗双责”制度,承担相对应责任。

二、工作目标

委系统各单位要坚持定期和特殊敏感时期的专项排查分析

本单位群众反映的突出问题和不稳定因素，制定处理信访突出问题的方案及群体性事件的工作预案。对排查出可能发生集访、非正常上访和影响稳定的苗头或问题，要落实责任部门和责任人，按照“五个一”（一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底）的工作要求，限期调处化解矛盾，切实落实稳控措施，防止发生进京、到市委和市政府的集体上访，防止在本区发生百人以上集体上访或群体性事件。

对可能引发的大规模越级集体上访或群体性事件，委系统各单位要按照“发现得早，处置得快，控制得住”的工作要求，制定处置工作预案。情况一旦出现，应当立即启动预案，及时赶到现场，做好现场接待、政策宣讲、矛盾化解等处置工作，避免事态扩大或对社会稳定造成不良影响，事态平息后要及时兑现承诺，把政策法律落实执行到位，同时做好思想疏导工作，防止事态反复。

三、信访稳定工作主要内容和职责

（一）主要内容

1. 接待

周一（全天）和周四上午，为我委参加区政府的信访接待时间。周一由委信访办负责接待；周四区领导信访接待日由委领导和委信访办负责现场接待。

周二为委机关的信访接待时间，由委信访办负责，接待室设在委机关门口信访接待室。

群访矛盾如涉及到委系统有关单位或委机关部门的，委信访办应及时通知涉案单位或部门参加接待，必要时由责任单位负责将上访人员带回本单位处理。

2. 登记：各单位及部门，均应建立信访工作专用台账，以备工作查询。委信访办应第一时间将所有信访事项及告知、答复和批、转、办、报等过程资料录入国网系统。

3. 告知：收悉信访事项后，应在5个工作日内书面告知信访人受理情况。

委信访办转办的信访事项，由委信访办负责告知。

委系统各单位其他渠道收悉的信访事项，由各单位负责告知。

4. 办理：各单位和部门应在自接受信访事项之日起20日内办理完毕；情况比较复杂的，经委信访办同意，可适当延长，但最长不得超过30日。

5. 重要信访件：委以上领导批办的信访件，各单位和部门应在收到之日起10日内办理完毕；遇有急办信访件，要做到急事急办。各单位办毕后，要以书面形式并经单位主要负责人签发，报送委信访办呈委领导审阅签发并视情答复信访人或上报区领导和区信访办。

6. 答复：一般应在信访事项办结后5日内予以书面答复；办理难度较大的信访事项，应在信访受理后的60日内完成书面答复；有特殊困难的，在报请委分管领导批准后，可适当延长，但最长不得超过30日。

委信访办转办的信访事项，由委信访办负责答复。

各单位其他渠道收悉的信访事项，由各单位负责答复。

(二) 职责

1. 委系统各单位要定期召开相关会议，听取信访稳定工作汇报，分析信访稳定形势，研究解决信访稳定工作的重要事项和突出问题，提出工作措施。

2. 委系统各单位要切实加强对本单位信访稳定工作的领导，对落实信访稳定工作任务和信访稳定工作制度、处理重大信访稳定问题等进行督促检查，及时研究解决发现的问题。同时要抓好信访维稳部门建设，确保有与完成工作任务相适应的工作力量，有完善的工作制度，有充分保障工作需要的经费和工作条件。

3. 委系统各单位和机关各部门主要负责人对上级机关交办、转来的重要信访事项，要提出明确的处理意见，并负责督促和跟踪办理结果。

4. 委系统各单位和机关各部门主要负责人要依法处理重大疑难信访事项和不稳定问题，对上级机关交办或领导批示的重要信访稳定事项及信访积案，要实行领导包案处理，并按规定的时限办结上报。

5. 委系统各单位和机关各部门主要负责人及工作人员办理信访事项或涉及稳定的问题，应恪尽职责，秉公办理，查明事实，分清责任，宣传法制，教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

四、责任追究

有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题产生，造成严重后果的。

（二）委系统各单位主要负责同志，不及时处理群众来信和网上信访、接待群众来访，或者不研究解决本部门、本系统信访突出问题，导致信访问题积压，事态扩大，造成不良影响的。

（三）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的。

（四）违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的。

（五）对发生的集体上访、越级上访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的。

（六）对到市委、市政府集体上访或者重复上访，未按照规定到现场处置或处置不当的。

（七）对进京非正常上访人员未按规定落实化解和稳定工作，造成信访群众倒流和重复上京访的。

（八）对重大、紧急信访事项和信访信息，未按照规定及时报告，或者隐瞒、谎报的。

（九）对信访部门提出的改进工作等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的。

(十) 其他应当追究责任的失职失责情形。

对上述规定中涉及的集体责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或者行为提出明确反对意见而没有被采纳的，不承担领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

本细则自公布之日起施行。

附件 2

“双随机、一公开”工作实施办法

为了创新建设和交通监管方式，全面推行“双随机、一公开”工作，根据《上海市人民政府贯彻〈国务院关于在市场监管领域全面推行部门联合“双随机、一公开”监管的意见〉的实施意见》（沪府规〔2019〕25号）文件精神，和市住建委、市交通委对双随机、一公开工作要求，结合我委建设和交通工作实际，制定本办法。

一、总体要求

贯彻国务院的决策部署，落实简政放权、放管结合、优化服务，加强事中事后监管，转变监管理念，创新监管方式，建立健全随机抽取检查对象、随机选派检查人员、抽查情况及查处结果及时向社会公开的“双随机、一公开”机制，为建设和交通行业生产经营主体营造公平竞争发展环境。

二、工作任务

（一）制定随机抽查事项目录

按照市住建委、市交通委下发的抽查事项目录，根据本区实际确定抽查事项名称、抽查依据、抽查内容、抽查主体等。抽查事项目录根据法律法规规章制修订情况和工作实际需要调整时，由委行政许可科牵头会同有关科室和单位对随机抽查事项清单提出调整建议，上报市住建委、市交通委法规处，经市审改办登

记备案、核定并列入目录后予以实施。

(二) 明确抽查实施单位

我委负责组织、协调全区建设和交通领域随机抽查工作，根据随机抽查事项和监管职能，针对每一个抽查事项明确抽查实施单位。委属基层单位是“双随机一公开”抽查工作的实施单位，委机关各业务科室负责检查核定基层单位的抽查权限。

(三) 建立健全检查对象名录库和执法人员名录库

根据市住建委、市交通委下发的抽查事项目录，委属基层单位针对每一个抽查事项，逐项建立检查对象名录库和执法人员名录库，并定期在每年的6月、12月对“两库”进行修订，将修订情况于每年6月5日、12月5日上报委行政许可科。

检查对象名录库信息应包括工程项目、企业主体、营业执照、法人（或负责人）及联系人姓名、电话、地址等基本内容。执法人员名录库由具有执法证和实际参与并熟知该抽查事项的执法人员组成，主要包括人员姓名、职务、岗位、执法证编号、联系方式等信息。

(四) 制定随机抽查工作细则

对照每一项抽查事项，各实施单位应逐项制定随机抽查工作细则，包括抽查内容、抽查方式、抽查比例和频次等。抽查内容要严格依照相关法律法规、地方性法规、部门规章等界限限定，不得任意扩大抽查范围；抽查比例和频次要合理适度，切合实际，以不影响公正与效率为前提，既要保证必要的抽查覆盖面和工作

力度，又要防止检查过多和执法扰民。对投诉举报多、有严重违法违纪记录的市场主体，要加大随机抽查力度。

（五）分类选择随机抽查方式

各实施单位根据抽查事项实际情况选择合理的抽查方式。抽查方式可以运用书面抽查、实地抽查、定向抽查和不定向抽查等。委行政许可科对检查对象名录库和执法检查人员名录库中的人员进行两两分组后，通过“互联网+监管”平台对检查对象、执法检查人员进行随机抽取，对“双随机”抽查做到全程留痕，实现责任可追溯。

（六）及时公布和报送抽查情况及查处结果，加强抽查结果运用

各抽查实施单位在抽查后的5个工作日内将抽查情况及查处结果录入“互联网+监管”系统，并通过国家企业信用信息公示系统网站向社会发布抽查结果。对抽查发现的违法违规行为，要依法依规加大惩处力度，形成有效震慑，并与信用监管、智能监管联动，增强市场主体守法的自觉性。实施主体单位对于抽查情况，应及时做好台账，以备核查。

三、保障措施

（一）加强各级组织领导

委成立“双随机一公开”监管工作领导小组，胡浩同志任组长，组员由行政许可科、建筑管理科、设施管理科、交通管理科主要负责同志担任，主要联络科室为行政许可科。各单位也应成

立相应的领导小组，确定主要联络人员，确保随机抽查工作落到实处。

(二) 规范执法检查程序

严格执法流程，提高执法效能，做到执法检查过程全程留痕，实现责任可追溯。对抽查过程中执法人员的慵懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，要加大问责追责力度，坚决克服抽查工作中的不作为、乱作为现象。

(三) 加强监管落实整改

对抽查中发现的问题，要采取针对性强的监督检查方式，及时开展整改回访，确保整改落实到位。在重大活动、节假日等重要事件节点期间，加大执法监管力度和频次，保障行业内生产秩序安全、平稳、有序。

本细则自公布之日起施行。

附件 3

区人大代表建议和政协提案工作办理规定

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和规范我委办理区人大代表建议、区政协提案工作，实现代表建议和提案办理的制度化、规范化、程序化，提高办理工作的质量和效率，根据有关法律、法规和规定，结合我委办理工作实际，制定本规定。

第二条 本规定所称区人大代表建议，是指区人民代表大会代表（以下简称“人大代表”）向区人民代表大会及其常务委员会提出并经审核立案的，对本区人民政府的工作提出的书面建议、批评和意见（以下统称“代表建议”）；本规定所称区政协提案，是指区政协委员以及区级的各民主党派、群众团体和政协专门委员会（以下统称“提案者”）向区政协全体会议或常务委员会提出并经审查立案的，对本区人民政府的工作提出的书面意见和建议（以下统称“提案”）。

第三条 办理代表建议和提案，是我委及委系统各单位、机关各部门（以下统称“承办单位”）应当履行的法定职责，是实行民主、科学决策的重要途径。承办单位应把办理代表建议和提案作为贯彻执行我国人民代表大会制度、坚持和完善中国共产党领导的多党合作和政治协商制度、促进政府依法行政和密切联系人民群众的一项重要工作，予以高度重视，列入重要议事日程，加

强组织领导，健全工作网络，完善工作制度，抓好督办落实，确保按时办结答复。

第四条 办理代表建议和提案，应认真贯彻执行党和国家的方针、政策，严格遵守宪法、法律、法规、规章以及本市、我区的有关规定，坚持实事求是、注重实效的原则，充分尊重人大代表和提案者的民主权利，切实解决实际问题，努力让人大代表和提案者满意，让人民群众受益。

第二章 办理职责

第五条 委行政许可科归口管理我委办理代表建议和提案工作，负责对我委承办的代表建议和提案办理工作进行协调、督促、检查、指导和考核；组织办理工作经验交流和业务培训；负责与代表建议和提案办理相关的其他工作。

第六条 各承办单位应加强对代表建议和提案办理工作的组织领导，建立办理工作责任制，制定办理工作制度；主要领导要经常过问和研究办理工作，负责办理重点代表建议和提案；确定1名领导分管办理工作，对办理工作进行组织部署，对答复意见审核把关；根据各自承办工作任务的大小，确定办理工作机构和人员。

委行政许可科应建立承办工作网络，加强承办单位与部门之间的联系，加强与人大代表、提案者及人大人事代表工委、政协提案委的联系协调。

第七条 承办员负责本单位办理代表建议和提案的联络、协

调、沟通等工作；承接交办的代表建议和提案；指导、协调本单位相关部门做好办理工作；督促、检查办理进度，并就办理工作提出意见和建议；负责与代表建议和提案办理相关的其他工作。

第三章 分办和承接

第八条 代表建议和提案实行归口管理，按照“谁主管，谁主办；谁牵头，谁主办；指定谁，谁主办”的原则确定承办单位。属于单一性内容的，由主管单位办理；涉及多方面内容的，原则上由一家承办单位牵头主办，必要时可由多家承办单位共同主办（合办）。个别职责不清、争议较大、分歧突出的，由委研究后，直接指定承办单位。

第九条 区“两会”代表建议和提案交办会后，委行政许可科应及时梳理我委承办的代表建议和提案，提出分办（解）意见，交委领导审阅。且应在5个工作日内完成我委交办任务，明确办理单位（部门）、办理责任、办理时限和目标要求等。

第十条 承办单位应对承接的代表建议和提案仔细核对，逐条登记，及时确认。对代表建议和提案的内容和要求需作进一步沟通的，应及时与代表建议和提案提出人联系。对经研究认为不属于本单位职责范围的，应当在收件后2个工作日内，向委行政许可科说明情况，并提出转办意见，经委审核同意后方可退回，不得无故滞留或自行转送其他单位。

第四章 办理和答复

第十一条 各承办单位应结合业务工作，抓好代表建议和提

案办理，制定办理计划，分解办理任务，注重办理质量，讲求办理实效。对代表建议、提案反映的问题，凡能够解决的，应尽快解决；因客观条件所限，在短期内不能解决的，要积极创造条件或纳入计划逐步解决；因现行政策不允许或受其他条件限制暂时不能解决的，应充分、如实说明情况。

对综合性强、涉及面广、处理难度大或问题反映比较集中的重点代表建议、提案，承办单位主要领导应当亲自负责研究处理。对内容相同或相近的代表建议、提案，可归并研究办理，但需分别书面答复。办理工作中涉及国家秘密的，承办单位应依法做好保密工作。

承办单位办理的答复意见，要对照代表建议和提案原件内容，逐条予以答复，经本单位主要领导或分管领导审定（着重审核该解决的问题是否解决，答复是否符合有关的法律、法规和政策规定，格式是否规范，态度是否诚恳，文字是否简明、流畅等）后，报委行政许可科。

委行政许可科应及时对承办单位上报的办理答复意见进行修改，并及时报委分管领导审批，形成正式的书面办理答复意见，加盖委公章后，交承办单位同人大代表、提案者进行答复。

第十二条 承办单位原则上应自区交办之日起3个月内答复人大代表和提案者（以下统称“提出人”）。因情况复杂、办理难度较大，确实不能在3个月期限内办理完毕的，应提前向委书面报告，经同意后适当延长，但延长时间最多不超过30日，并

需及时告知提出人。

第十三条 承办单位之间应加强协同配合，共同做好办理答复工作。主办单位应主动与会办单位联系协商，会办单位应积极配合，并于交办之日起**20**日内提交会办意见。必要时，主办单位可会同会办单位或合办单位共同走访、答复提出人。主办单位在答复时，应一并说明会办意见。

办理过程中，承办单位之间意见不一致的，应充分沟通、协商；对综合性强、涉及面广、办理难度较大的代表建议和提案，需委协调的，承办单位应及时向委行政许可科提出，经核准后，由委行政许可科召集有关方面协调办理，书面答复仍由原承办单位负责。

第十四条 承办单位在研究办理中，应加强与提出人的沟通、联系，通过走访、调研、座谈、电话和网络等方式，充分听取提出人的意见。对重点办理的代表建议和提案，应邀请相关提出人参与研究。

在办理过程中，走访代表建议和提案提出人应按下列要求进行：

（一）走访由各承办部门和单位的副职以上领导率领，一般在答复意见拟定后，正式答复前进行。

（二）走访时应向提出人通报办理情况，征询办理意见，与提出人取得基本一致的意见后，再拟写正式答复。

（三）多人联名提出的代表建议和提案，一般可走访领衔人。

内容较复杂的，可采取邀请全体或部分提出人座谈等形式，通报办理情况，讨论解决办法。承办单位副职以上领导必须参加座谈。

（四）对以民主党派、人民团体和政协专门委员会名义提出的提案，承办单位主要负责人必须走访提出提案的党派、人民团体和政协专门委员会负责人。

（五）承办区人大常委会、区政府及区政协确定的重点代表建议、提案和现场督办的代表建议、政协提案要高度重视，委分管领导要牵头办理，要采取有效措施，确保办出成效。委行政许可科每年应根据委工作重点选取部分代表建议、政协提案报请委党政班子领导重点包案办理。

第十五条 答复由承办单位副职以上领导领衔，一般不少于两人参加。

副处级以上领导，每人至少领衔答复一件以上重点办理的代表建议或政协提案。

涉及几个承办单位共同办理的代表建议和提案，由主办单位与会办单位协商一致后，主办单位负责答复；对联名提出的代表建议和提案，承办单位应将办理意见同时答复每一位人大代表和提案者。

对人大代表和提案者不满意的答复，承办单位要及时向委行政许可科报告，并重新提出办理意见，再次进行答复。

人大代表、提案者多人以及以单位名义提出的代表建议、提案以及议案转代表建议的，承办单位要高度重视，要以牵头人及

单位主要领导为主，承办单位主要领导或分管领导必须参与答复。

办理结果分为建议性意见和具体操作性意见两类，建议性意见的办理结果分为“已采纳”、“正在研究”、“留作参考”3个类别；具体操作性意见的办理结果分为“已解决”、“正在解决”、“暂时难以解决”3个类别。

第五章 复查和督查

第十六条 承办单位应健全代表建议和提案办理复查、督查机制。代表建议和提案办理完毕后，承办单位要根据要求组织开展跟踪复查，复查工作应在规定的日期内完成。具体要求为：

（一）复查中如发现没有取得预期的办理效果或通过努力还能办理得更好的，应采取必要措施，予以改进，以保证办理质量。

（二）对办理结果为“正在解决”和“正在研究”的代表建议、提案，凡可在近期内解决或有明确的规定时间解决的，要继续跟踪办理。

（三）人大代表、提案者对办理结果有要求和建议的，在复查中，承办单位应再次研究，如属办理不当的，要采取切实措施，按规定的程序重新办理；如确实无法解决的，要再次向提出人详细说明情况，做好解释工作；如需要有关单位协助解决的，承办单位应及时与有关单位联系，有关单位应积极配合，不得推诿。

（四）对人大代表、提案者反映强烈、多年未能解决的代表建议、提案，应由承办单位主要领导亲自复查，向人大代表、提

案者说明情况。

(五) 复查后, 各承办单位应向人大代表、提案者送(寄)统一格式的复查函告单。函告单经人大代表、提案者签字后返回委行政许可科, 由委行政许可科汇总后报送区政府办公室。

第十七条 委行政许可科应当对承办单位的办理落实情况进行督促、检查。必要时, 可会同委机关相关科室进行抽查。

第六章 总结和奖惩

第十八条 承办单位在代表建议、提案办理工作结束后, 应及时总结, 在2个工作日内向委行政许可科报送书面总结材料。委行政许可科每年办理工作结束后, 应认真总结办理工作情况, 及时向区政府报告。书面总结的内容应包括: 代表建议和提案的基本情况; 办理工作的主要做法、取得成效和存在问题; 复查、自查和跟踪办理的情况; 有关代表建议和提案目录; 对办理工作的意见和建议等。

第十九条 承办单位应建立健全办理工作档案管理规范, 及时将代表建议和提案的答复意见、提出人反馈意见、跟踪办理意见以及办理过程中其他有关材料立卷归档。

第二十条 对办理代表建议、提案工作做出显著成绩的承办单位、主管人员和办理人员, 适时给予表彰; 对办理情况差的, 予以通报批评。

(一)符合下列条件之一的单位给予表彰:

1. 领导重视、责任明确、机制健全、措施过硬、工作任务

完成好的。

2. 在办理工作中有好的做法和典型经验的。

(二)符合下列条件之一的个人给予表彰:

1. 工作认真负责、进度快、质量高、落实好的。

2. 服务态度好、作风扎实、程序规范、资料完整、成绩突出的。

(三)凡属下列情况之一的单位或个人给予通报批评并取消评先资格:

1. 对办理工作不重视、不明确分管领导、不落实具体办理人员的。

2. 办理工作质量差、敷衍塞责、马虎了事、多次退回重办仍达不到要求，人大代表、提案者意见较大的。

3. 互相推诿、拖着不办、贻误工作，影响整体办理进度的。

4. 责任不明确、制度不健全、承办人员不负责任、遗失代表建议、提案的。

5. 未在规定时间内退回不属于本单位职责范围代表建议、提案和报送办理工作总结的。

6. 无特殊原因，未经报告批准超过规定的办理时限的。

7. 其他不符合有关要求，影响整体办理工作的。

第七章 附 则

第二十一条 本规定由委行政许可科负责解释。

第二十二条 本规定自公布之日起施行。

附件 4

“12345”市民服务热线管理办法

第一章 总 则

第一条 目的和依据

为确保我委“12345”市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）业务办理规范、运转协调、监管有力，根据《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》（沪府〔2012〕85号）、《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市“12345”市民服务热线办理试行办法〉的通知》（沪府〔2012〕95号），制定本办法。

第二条 适用范围

解答、受理和办理市民提出的各类涉及我委工作范围的政策和公共信息咨询、投诉请求、非紧急类求助、意见建议、社情民意等。

委机关各部门、委属各部门各单位，接收、办理市民服务热线转交事项的工作，适用本办法。

第三条 工作原则

我委市民服务热线管理实行“集中受理、分类处理、限时办理、协调督办、反馈回访”的原则。

第四条 组织机构与职责

由委行政许可科统一负责全委系统市民服务热线管理工作，

建立健全议事和决策工作机制，委机关各部门、委属各单位协同委行政许可科形成全委统一协调、互联互通的市民服务热线工作网络，负责相关承办单位考核的统筹和协调。委行政许可科职责如下：

（一）负责市民服务热线日常管理工作；

（二）对委机关各部门、委属各单位热线工作进行指导、协调、监督和考核；

（三）对委机关各部门、委属各单位申请延期的工单做好审核及批准工作；

（四）对委机关各部门、委属各单位办理不到位、未解决市民合理诉求、办理程序存在瑕疵的事项视情进行督办；

（五）制定委市民服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等相关规定；

（六）开发标准化业务平台，确保业务流转顺畅、信息共享、数据对接；

（七）协调与区热线办的各项工作。

第五条 承办部门职责

委机关各部门、委属各单位设有分管领导具体负责此项工作相关部门设定专人具体受理承办热线工作，具体职责如下：

（一）核实、接收、办理市民服务热线转交办事项；

（二）及时反馈转交办事项办理结果；

（三）及时向委行政许可科报送典型案例、办理过程中的难

点问题、工作动态等信息；

(四)提供并更新维护涉及本部门的市民服务热线知识库信息；

(五)配合区热线办完成其他工作。

第六条 业务培训

根据工作需要，不定期对承办单位的承办人员进行轮岗轮训、座谈交流，以规范办理程序，提高业务办理水平和效率。

第二章 市民来电事项受理、处置、接收、办理

第七条 核实及受理

“12345”上海市市民服务热线“7×24小时”全时接听市民来电，登记来电内容。属于我委范围的事项，通过市民服务热线信息系统派发工单先进行核实，在24小时内确认职责范围，反馈受理情况。

第八条 处置

委行政许可科接单后，根据事项性质、内容、涉及领域、涉及部门等，进行分类处置。

(一)一般事项工单，在接收后的1个工作日内(工作时间外接收的，顺延至下一个工作日，紧急类事项除外)派发给我委，工单以区热线办转交的时间为收到时间。

(二)针对需要多个部门(单位)共同办理的特殊事项工单，委行政许可科按照“职能就近、处置便捷”的原则，有权指定首办

部门（单位）牵头办理，并同时派发工单给其他相关承办单位协助办理，委行政许可科进行督办。

（三）对一些跨区域的重大疑难案件等工单，承办部门（单位）可向委行政许可科上报情况，由委行政许可科协调处理。

（四）紧急求助类工单，承办单位在收到工单之日起1个工作日内办结。

第九条 接收

区热线办通过区城市网格化信息系统（区“12345”管理系统）派发工单，承办单位须及时接收工单。

第十条 退单

市民服务热线派单后，对不属于本部门职责范围的事项，承办部门在收到工单之日起3个工作日内向委行政许可科退回工单，并详细说明退单理由，提供相关法律政策依据和证据。逾期不退，视作接收。

区热线办对退单经过审核，认为退单理由成立同意退单的，根据职责分工，重新转交相关单位。

区热线办认为退单理由不成立的，予以第二次派单，按照“指定谁、谁主办”的工作原则，仍将工单转交原承办单位，承办单位不得再次退单。

对来电事项登记不够详细的工单，由承办单位向来电市民进一步了解情况，但不得以此为由作退单处理。

第十一条 办理

（一）先行联系。承办单位在收到区热线办工单后 1 个工作日内先行联系来电市民，进一步了解诉求，告知办理程序及期限，必须做到 100%。

（二）限时办理。承办单位对能及时办理的事项，应在收到工单后 1 个工作日内办理并回复来电市民；对一般事项，承办单位应在收到工单后 5 个工作日内办理并回复来电市民；对复杂、疑难事项，承办单位应在接收工单第 10 个工作日申请延期处理，同意后在延期天数工内办理并回复来电市民。

（三）办理要求。承办部门（单位）在具体办理过程中，对所反映事项现有法律法规有明确规定的，按照法律法规规定的程序进行处理；对由于法律、法规、规章及政策原因，诉求暂时无法解决的，承办部门（单位）应耐心做好解释说明；对由于法律、法规、规章及政策以外的其他原因，诉求暂时无法解决，需待条件成熟后再解决的，承办部门（单位）要与诉求人进行认真沟通并向区热线办申请延期；涉及政府依法行政执行的，信访或历史已有定论的，司法、劳动、仲裁有判定和执行的，或者处于行政执法过程中的工单，承办部门（单位）可详细写清处理的结果，出具详实的情况说明，区热线办可根据实际内容予以办结。

已依法按政策处理完毕，市民不满意结果仍然不断重复来电的事项，承办部门（单位）认为市民诉求过高或缺乏合法合理理由且对工作造成一定影响的，由所属单位分管领导签字同意后，可向区热线办出具详细书面报告，经区热线办审核并报市热线办

同意后，可列入“存电”事项。

承办单位答复市民需认真、谨慎，答复应有专人负责，内容应上报负责人审核，杜绝出尔反尔、前后矛盾，杜绝要求市民咨询、联系其他职能部门继续处置。

对与市民生活相关的民生诉求，不能以“等待征询”或“已列入改造计划”等作为答复而长期拖沓不决；对办理周期较长的工单，不能以“着手办理”或需要“走程序”等答复了事，应告知处置流程、处置时限。

（四）情况反馈。工单办理完毕后，承办单位应当通过电话、书面等形式答复来电市民，并将办理结果反馈至区热线办。

第十二条 延期

对较复杂、疑难事项，承办单位在 10 个工作日规定期限内无法办结的，可在收到工单后 10 个工作日内向区热线办申请区内延期，最长可再延期 90 天，并详细说明延期事由，区热线办审核同意后，可延期办理。

第十三条 结案

对办理完毕、有办理计划、进入法律法规规定程序处理、指明办事途径或因客观原因无法办理的，经审核回复合理的，区热线办将承办单位办理情况回复至市热线办。区热线办对该工单事项作结案登记。

第三章 市民来电事项回访、督办

第十四条 回访

对所有已办结的事项，区热线办根据办结时间先后依次致电来电市民，询问诉求事项解决情况，确保各类处理事项落到实处，做到 100%回访。我委各类考核以区热线办提供数据为准。

区热线办在回访过程中主要回访各承办单位以下三项指标：

（一）先行联系情况。指承办部门（单位）是否在收到工单后 1 个工作日内先行联系来电市民，并告知办理程序及期限。

（二）办理结果。指承办部门（单位）是否积极协调解决来电事项，并将处理过程及处理结果告知来电市民。

（三）市民满意情况。指市民对承办部门（单位）服务态度、诉求处理的满意度情况。

区热线办根据回访情况，按照“不满退回”的原则发送回访复核单，由承办部门（单位）继续处理，并通报分管领导督办。承办单位在收到书面回访复核单后应在 2 个工作日内处理完毕，并由分管领导签字后将处理结果书面回复委行政许可科，并上报区热线办。

第十五条 督办

我委实行定期召开工作例会制度，定期梳理、分析热线管理中存在的问题，并视情发起督办。

第十六条 督办范围

以下事项列入督办工作范围：

- （一）区热线办督办的工单；
- （二）区政府关于市民服务热线工作要求的落实情况；

- (三) 上级部门及其领导交办、批示事项;
- (四) 舆论媒体披露的有关事项;
- (五) 逾期未办结的、办理程序存在瑕疵的事项;
- (六) 办理结果不实的以下事项:

1. 市民重复来电或者区热线办自行发现市民反映问题事实清楚、政策法规依据明确, 应解决而承办单位未解决的;

2. 经回访市民, 市民反映办理不到位或者对办理结果不满意, 且不符合办结条件的;

- (七) 其他应予督办的事项。

第十七条 督办方式

委行政许可科对督办事项视情采取电话督办、网上督办、书面督办、现场督办和联席会议等不同方式, 督促承办部门(单位)按规定办理来电事项。经委行政许可科督查后仍未得到妥善处置的事项, 提请委班子讨论进行行政效能监察。

第十八条 督办办理

承办部门(单位)收到督办件之后, 应当报送行政负责人审示, 并按照督办的要求及时办理、限时办结、详细报告办理情况和结果。

区热线办指定办理时限的, 按照指定时限办理; 未指定时限的, 在5个工作日内办理。

承办部门(单位)在委行政许可科督办后办理结果发生变更的, 应当重新回复市民。

第十九条 办理报告

承办部门（单位）的办理报告应当符合《国家行政机关公文处理办法》规定的行文规范，其中，正文部分应当包括市民反映的问题，查明的事实和证据，处理意见及依据以及答复市民的情况。重大或者情况复杂的事项，应当附送调查报告、相关证据。办理报告要加盖单位印章，注明报告日期，并由承办单位主要负责人签发。

第四章 知识库信息管理

第二十条 知识库建设

市民服务热线知识库是直接解答市民各类政策和公共信息咨询的重要依托。

（一）承办部门（单位）要落实专人专岗负责知识库更新与维护。在全面梳理分析涉及本部门（单位）市民常用政策和便民服务信息的基础上，本着“权威准确、标准统一、方便查询、方便使用”的原则，科学设计知识库信息，及时提交委行政许可科，并定期更新维护知识库信息。

（二）本地区、本部门新的政策和公共信息出台后，应在自公布之日起的5日内，更新知识库有关信息。

（三）对区热线办下发的知识库查无纠错信息，承办部门（单位）应积极完成查无纠错工作。纠错信息在2个工作日内完成；查无信息在5个工作日内完成。

第五章 通报与考核

第二十一条 通报

委市民服务热线办理情况实行通报制度。

(一) 每周在办公自动化平台通报上周全委系统热线处理情况。

(二) 每季度在办公自动化平台通报全委系统热线办理排名表。

(三) 适时通过会议通报各承办单位的办理情况。

(四) 适时以专报的形式将一些特殊案例报委领导阅示。

第二十二条 考核

(一) 将各承办部门(单位)对市民服务热线办理情况纳入年度绩效考核内容。考核的主要内容为：先行联系率、实际解决率、市民满意率和知识库查无纠错情况。(具体数据以区热线办提供数据为准)

(二) 对承办单位不作为、慢作为、乱作为的情况，由委监察科按相关规定处理；造成不良影响和后果的，依据规定进行责任追究。

第六章 轮岗培训

第二十三条 轮岗培训

各基层单位轮流抽调 1 名人员到委行政许可科接受短期轮岗培训，周期为 1 个月时间，主要为热线工单接单、派单、答复等操作流程

第七章 附 则

第二十四条 保密规定

承办部门（单位）在办理市民来电事项过程中，应严格遵守保密纪律。不得泄露国家机密、商业秘密、公民要求保密或不宜公开的内容，不得将市民身份信息或诉求内容透露或转交给无关的第三方。

第二十五条 负责解释

本办法由委行政许可科负责解释。

第二十六条 实施时间

本办法自公布之日起施行。

附件 5

重大行政执法决定法制审核实施办法

第一条 为了加强对重大行政执法行为的监督，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进依法行政，根据《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国行政强制法》、《上海市人民政府办公厅〈上海市全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度实施方案〉》、《上海市住房和城乡建设管理委员会重大行政执法决定法制审核办法》、《上海市交通委员会关于全面贯彻落实行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的通知》，以及有关法律、法规、规章的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称重大行政执法决定法制审核，是指宝山区建设和管理委员会、宝山区交通委员会（以下简称委机关）执法科室或者受委托执法的单位（以下简称委托单位）在以委机关名义作出重大行政执法决定之前，由委机关法制审核部门依照本办法的规定对拟作出决定的合法性、合理性进行审核，并提出书面意见的活动。

法律、法规直接授权的行政执法单位（以下简称授权单位），以自己单位名义作出重大执法决定之前，提请自己单位法制审核部门参照本实施办法进行审核。

第三条 下列事项属于重大行政执法决定，委机关执法科室或委托单位应当在作出决定前进行法制审核：

- （一）符合听证条件的行政处罚决定、行政许可决定；
- （二）减轻行政处罚决定；
- （三）为了公共利益需要依法变更或者撤回行政许可决定，撤销行政许可决定；
- （四）除立即代履行、加处罚款和滞纳金以外的行政强制执行决定；
- （五）本机关认定的其他执法决定。

第四条 委行政许可科（法规信访科）是委重大行政执法决定法制审核部门。负责行政许可、行政处罚、行政强制等重大行政执法决定的审核。

第五条 对重大行政执法决定进行法制审核是作出重大行政执法决定前的必经程序，未经审核或者审核未通过的，不得作出重大行政执法决定。

第六条 委机关执法科室或委托单位将拟作出的重大行政执法决定送审前，应当将全部案卷资料（原件或复印件）提交。委法制审核部门认为提交材料不齐全的，可以要求委机关执法科室或委托单位在指定时间内补充提交。委行政执法部门或单位补充材料所用时间不计入法制审核期限。

第七条 委法制审核部门对拟作出的重大行政执法决定就以下内容进行审核：

(一) 本机关是否有管辖权, 行政执法人员是否具备执法资格;

(二) 主要事实是否清楚, 证据是否确凿、充分;

(三) 程序(包括听证程序、陈述申辩程序)是否合法;

(四) 适用法律、法规、规章是否准确;

(五) 是否告知救济途径;

(六) 行政执法文书是否规范、齐备;

(七) 对于行政处罚(包括减轻处罚)决定, 还应当对行政处罚种类、履行方式及期限、适用裁量基准、违法行为是否涉嫌犯罪需要移送司法机关等进行审核;

(八) 对于变更、撤回、撤销行政许可决定, 还应当对依法给予补偿或者赔偿的方案等进行审核;

(九) 对于行政强制执行决定, 还应当对具备执行条件、执行主体、执行方式及时间等进行审核;

(十) 其他应当审核的内容。

第八条 委法制审核部门在审核过程中, 有权调阅行政执法活动相关材料, 必要时也可以向当事人进行调查, 相关单位和个人应当予以协助配合。

委法制审核部门可以邀请政府法律顾问参与法制审核。

第九条 委法制审核部门对拟作出的重大行政执法决定进行审核后, 应当提出以下书面审核意见:

(一) 主要事实清楚、证据确凿、定性和适用法律准确、程

序合法的，提出同意的意见；

（二）违法行为不成立的，提出不同意的意见；

（三）定性不准、适用法律错误或裁量基准不当的，提出修正意见；

（四）程序不合法的，提出纠正意见；

（五）主要事实不清，证据不足的，提出补充调查的意见；

（六）超出本机关管辖范围或者涉嫌犯罪的，提出移送意见。

第十条 委法制审核部门在收到重大行政执法决定送审材料后，应在5个工作日内审查完毕。情况复杂的，经分管领导批准可以适当延长。委法制审核部门开展法制审核应当出具审核意见，并制作《重大行政执法决定法制审核意见书》（附件1、2），法制审核意见书与送审材料一并送交送审科室或委托单位。

第十一条 委法制审核部门作出同意、不同意或者移送的法制审核意见后，委机关执法科室或委托单位应当将法制审核意见与相关材料一并报委分管领导决定。

委法制审核部门作出修正、纠正或者补充调查的法制审核意见后，委机关执法科室或委托单位应当根据法制审核意见完成修正、纠正或者补充调查，并将法制审核意见、采纳情况与相关材料一并报委分管领导决定。

委行政执法部门或单位对法制审核意见有异议的，由委法制审核部门牵头会同委行政执法部门或单位、委政府法律顾问研究讨论，并将研究结果报委分管领导决定。

第十二条 委行政执法科室或委托单位应当将重大行政执法决定法制审核意见书作为归档材料，与相关材料一并立卷归档。

第十三条 违反本实施细则规定，对应当提交法制审核而未提交的，或者其他不履行法制审核职责等行为，构成玩忽职守、贻误工作的，按照《行政机关公务员处分条例》、《事业单位工作人员处分暂行规定》等规定，追究相关人员的责任。

第十四条 本实施办法自印发之日起施行。

- 附件：1. 上海市宝山区建设和管理委员会重大行政执法决定法制审核意见书
2. 上海市宝山区交通委员会重大行政执法决定法制审核意见书

附件 1

上海市宝山区建设和管理委员会 重大行政执法决定法制审核意见书

宝建法审 20 字 () 号

_____ (科室、单位) :

你(科室、单位)于_____年___月___日交审核的(当事人、
执法事项名称、编号)行政执法决定,经审核,意见如下: _____

(法制审核部门)

年 月 日

备注: 一式两份,委法制审核部门、委行政执法科室或单位各留存一份。

附件 2

上海市宝山区交通委员会 重大行政执法决定法制审核意见书

宝交法审 20 字 () 号

_____ (科室、单位)：

你(科室、单位)于_____年__月__日交审核的(当事人、
执法事项名称、编号)行政执法决定，经审核，意见如下：____

(法制审核部门)

年 月 日

备注：一式两份，委法制审核部门、委行政执法科室或单位各留存一份。

