

# 上海市宝山区城市运行管理中心文件

宝城运[2022]15号

---

## 关于开展市民服务热线 2022 年三季度重复来电 专项治理工作的通知

各街、镇（园区）、委办局：

为进一步提高市民服务热线办理实效，区城市运行管理中心在全区范围内开展市民服务热线重复来电专项治理工作。各单位要对重复投诉工单进行进一步分析，研究对策，采取措施，解决问题，尽最大努力减少重复投诉。

本次专项工作针对市民在 2022 年三季度重复来电两次及以上的事项（各单位工单明细表附后），各单位应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。需区城运中心牵头协调的，可向区城运中心提出申请。

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。

各单位可将重复事项的本次治理情况直接填入下发的重复来电专项治理情况表（如内容较多或有相应照片附件的可新建Word文件一同上报），区城运中心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，治理情况下将进行全区通报，并纳入年度考核。

请各承办单位于11月15日之前统一采用电子版文件反馈至区城运中心协调督办科。

联系人：董思霞

电话：56106057

附：2022年三季度区重复来电专项治理情况表（含16家单位）

2022年10月13日

---

上海市宝山区城市运行管理中心

2022年10月14日印发

---