

三亚市崖州区人民政府办公室

崖州府办〔2021〕98号

三亚市崖州区人民政府办公室 关于印发《三亚市崖州区综合指挥中心平台 监督管理办法》的通知

各相关单位：

《三亚市崖州区综合指挥中心平台监督管理办法》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

三亚市崖州区人民政府办公室

2021年7月16日



三亚市崖州区综合指挥中心平台 监督管理办法

第一章 总则

第一条 为规范和加强崖州区综合指挥中心服务平台的监督管理，进一步加强崖州区综合指挥中心服务平台成员单位的协作，确保崖州区综合指挥中心服务平台高效、安全运行，结合我区实际，制定本办法。

第二条 崖州区综合指挥中心服务平台(以下简称区指挥中心)包括 12345 热线、88840001 热线、88835005 值班热线、数字城管系统平台以及其他政府服务热线或系统。

第三条 88840001 热线是区政府 24 小时为市民、游客、企事业单位或其它组织(以下简称诉求人)提供非紧急类咨询、求助、投诉、建议、举报及其它有关公益服务的统一专用号码。

第四条 区指挥中心平台成员单位在办理区指挥中心工作中，要坚持“统一、规范、高效、便捷”的服务原则。

第二章 工作机构和职责

第五条 区政府成立区指挥中心建设工作领导小组，负责对区指挥中心平台成员单位进行指挥调度和统筹管理，加强部门间的互联互通、联合执法、实现对城区的有效治理。组长由区长担任、常务副组长由常务副区长担任、副组长由各

副区长担任，成员由区政府职能部门及事业单位、双管单位、驻崖社会职能企事业单位、村（社区、居）、社会团体及企业等主要负责人组成。

第六条 领导小组下设区指挥中心管理办公室，负责区指挥中心的建设、运行和日常管理工作，并对全区相关平台工作予以指导。其主要职责：

（一）负责落实推进全区热线电话的整合和建设；

（二）负责区 12345 热线、88840001 热线平台的日常管理和信息化的建设；

（三）指导、协调、检查、监督和考核区指挥中心平台成员单位的工单处理工作；

（四）制定区 12345 热线、88840001 热线平台工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等；

（五）指导、协调话务员的招聘和业务培训工作；

（六）负责区 12345 热线、88840001 热线的媒体宣传、策划工作；

（七）收集、整理、分析有关信息，定期编发区指挥中心运行情况通报，为区委、区政府和有关部门科学决策提供参考；

（八）负责与市 12345 热线平台进行对接与协调；

（九）对平台服务进行年度考核；

（十）负责区指挥中心信息知识库的建设更新工作；

(十一) 承办区委区政府交办的其他工作。

办公室暂时设在区科工信局，由区科工信局局长兼任办公室主任，由区科工信局向财政申请相关经费，做好中心后勤服务保障工作。

区指挥中心不设编制，工作人员由区科工信局向电信公司购买服务，区科工信局负责区指挥中心外包服务的采购及合同管理。

第七条 区指挥中心负责对平台成员单位进行年度考核，被评为优秀平台成员单位的领导属区管干部的，纳入区委组织部干部考核、选拔任用管理机制。

第八条 区指挥中心是 12345 热线和 88840001 热线的日常工作受理平台，负责接听来电，受理和解答诉求人反映的问题，转派平台工单，并跟踪回访工单办理情况。坐席人员负责接收、转派、督办、复核各区职能部门平台工单。

第九条 下列部门和单位为我区指挥中心平台成员单位。

(一) 区委机关单位

中共三亚市崖州区委办公室、中共三亚市崖州区纪律检查委员会监察委员会机关、中共三亚市崖州区委组织部、中共三亚市崖州区委宣传部、中共三亚市崖州区委统一战线工作部、中共三亚市崖州区委政法委员会、中共三亚市崖州区委机构编制委员会办公室、中共三亚市崖州区委直属机关工作委员会、中共三亚市崖州区委巡察工作领导小组办公室。

（二）人大机关

三亚市崖州区人民代表大会常务委员会办公室

（三）政协

三亚市崖州区政协联络组

（四）区政府职能部门及区直属事业单位

崖州区人民政府办公室、崖州区发展和改革委员会、崖州区推进自由贸易港建设办公室、崖州区旅游和文化广电体育局、崖州区农业农村局、崖州区商务金融发展局、崖州区财政局、崖州区人力资源和社会保障局、崖州区教育局、崖州区卫生健康委员会、崖州区司法局、崖州区民政局、崖州区民族事务局、崖州区住房和城乡建设局、崖州区审计局、崖州区退役军人事务局、崖州区应急管理局、崖州区行政审批服务局、崖州区统计局、崖州区医疗保障局、崖州区乡村振兴局、崖州区新闻出版局、三亚市自然资源和规划局崖州规划服务中心、崖州区科技工业信息化局、崖州区信息化服务中心、崖州区档案管理中心、崖州区项目推进服务中心、崖州区政务服务中心、崖州区园林环卫所、崖州区应急联动中心。

（五）区垂直双管部门

三亚市综合行政执法局崖州分局、三亚市自然资源和规划局崖州分局、三亚市生态环境局崖州分局、三亚市公安局崖州分局、三亚市市场监督管理局崖州分局。

（六）司法机关

崖城检察室、崖城法庭。

（七）组织法人、社会团体及企业

三亚崖州湾科技城管理局、崖州区总工会、共青团崖州区委员会、崖州区妇女联合会、崖州区国有资产管理开发有限责任公司、崖州区城市投资建设有限公司、龙腾环卫公司、南繁集团公司、三亚大小洞天旅游发展有限公司、崖州区长丰海洋天然气有限公司、中国电信股份有限公司三亚分公司、中国移动通信集团海南有限公司三亚分公司、中国联合网络通信有限公司三亚分公司、中国铁塔股份有限公司崖州区分公司、中国有线电视三亚分公司、崖城邮政所、崖城供电所。

（八）大社区

保港大社区、梅山大社区、城北大社区、崖州湾科技城大社区、古城大社区

（九）各村（社区）及南滨居

南滨居居民委员会、南山村民委员会、抱古村民委员会、雅安村民委员会、崖城村民委员会、拱北村民委员会、城西村民委员会、城东村民委员会、北岭村民委员会、赤草村民委员会、水南村民委员会、大蛋村民委员会、港门村民委员会、乾隆村民委员会、保平村民委员会、临高村民委员会、盐灶村民委员会、海棠村民委员会、三公里村民委员会、长山村民委员会、三更村民委员会、镇海村民委员会、凤岭村

民委员会、梅东村民委员会、梅西村民委员会、东关社区居民委员会、雀信社区居民委员会、龙港社区居民委员会、文明社区居民委员会、东京社区居民委员会、中和社区居民委员会、梅联社区居民委员会、深海社区居民委员会。

经区政府同意，可调整成员单位。

第十条 区指挥中心平台成员单位均应成立平台工作领导小组，实行“一把手”负责制度，明确 1 名分管领导具体负责，指定至少 1 名信息采编员负责接收、办理区指挥中心工单业务。若主要负责人、平台分管领导、信息采编员发生变动，应在变动后 2 个工作日内将名单报送至区指挥中心备案

平台成员单位主要职责：

- （一）落实区指挥中心工作领导小组交办的事项；
- （二）负责接收区指挥中心交办的任务工单；
- （三）负责在规定的时限办理、答复市民诉求；
- （四）负责采编、审核、更新本单位知识库内容；
- （五）负责对区指挥中心话务人员进行本单位业务知识培训，区指挥中心负责平台话务员和工作人员的业务知识培训；
- （六）建立健全内部受理、告知、呈批、办理、答复、保密、考核、问责等工作制度。

第三章 受理范围

第十一条 区指挥中心主要受理以下事项：

（一）崖州区人民政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、审批及服务事项等政务信息咨询；

（二）崖州区人民政府职责范围内的非紧急类求助；

（三）崖州区人民政府公共管理、公共服务、城区建设、经济社会发展、创文巩卫及河长制等方面的投诉、意见和建议；

（四）崖州区人民政府内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；

（五）消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉；

（六）各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍自贸区自贸港建设的违法违规行为举报；

（七）其它应当受理的事项。

第十二条 有下列情形之一的，区指挥中心不予受理：

（一）违反宪法和法律法规规定的；

（二）煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的；

（三）捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序的；

（四）使用不文明用语，侮辱他人，捏造事实诽谤、恶意攻击他人或机关的；

（五）超出崖州区管辖范围的信息咨询、举报或投诉；

（六）已通过或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法律程序解决的；

（七）其他不符合国家法律、法规规定的举报或投诉。

第四章 工作程序

第十三条 统一受理。通过电话、信函、电子邮件、微信、网站等渠道受理平台范围内事项。

第十四条 分类处理。区指挥中心根据所受理事项的情况，结合职能部门工作职责，抓紧分类处置。由区指挥中心根据职能部门工作职责转相关职能部门办理。

（一）咨询类：常见问题依据知识库信息解答；对无法立即解答的，由区指挥中心转相关平台成员单位联系诉求人作解答。

（二）投诉举报类、求助类：按照职能和属地相结合原则，根据职能权限和属地职责转派相应平台成员单位办理。

（三）表扬感谢类、意见建议类：表扬感谢类办件由区指挥中心及时转达并做好备案；意见建议类办件由区指挥中心转相关平台成员单位并进行后续跟进。

（四）应急类：涉及公共服务突发事件（如水、电、气、道路、洪涝等抢险），过激行为可能引发群体性事件或对人身安全、公共安全造成威胁，由区指挥中心对市政建设、旅游投诉、交通安全、城区管理及诉求人求助类办件界定为应急类事项，通过平台信息系统、电话转相关平台成员单位处

理。平台成员单位接到区指挥中心指令后，第一时间必须与投诉人先行联系了解情况，并在 30 分钟内启动处理流程，意外事件或不可抗力情况除外，同时向区指挥中心反馈具体情况以及处理办法。涉及到安全隐患的应急办件，在无法明确归属单位的情况下，由行业主管部门及时到现场核实并做好安全防护工作。

（五）指引类：属于紧急救助类来电，区指挥中心须告知诉求人应拨打 110、120、119 等专线电话，同时将来电转接到 110、120、119 专线，实行三线联动；涉及党员干部违纪违规问题时，转交纪检监察部门处理。

第十五条 平台成员单位承办。所有承办单位必须安排一名工作人员专职负责与区指挥中心对接工单处理事宜，承办单位接到区指挥中心指令后，必须在 30 分钟内与诉求人和区指挥中心联系，明确掌握受理事项的相关详细信息，并按程序和职责办理，不得推诿。若受理事项不属于其职责范围内，首先做好安全隐患排查工作，再向区指挥中心反馈，由区指挥中心重新批转有关单位办理。

第十六条 联合办理。涉及跨部门、跨层级需多部门协同办理的由区指挥中心根据单位职责指定主办、协办单位联合办理。

第十七条 申请退单。承办单位收到不属于本单位工作职责的工单，应急类办件须在 30 分钟内退回区指挥中心，其余

办件在 24 小时内退回区指挥中心，并详细说明退回理由。区指挥中心自收到承办单位退单，须在 8 小时内进行审核，经办公室审核后，认为理由充分、确需撤回的，则撤回并重新批转有关单位办理；理由不充分、不应撤回的，则仍由该单位办理，该单位不得再退回。

第十八条 限时办结。自区指挥中心下发指令，城区管理类事项应在 24 小时内受理，48 小时内办结；非城区管理类承办单位应在 24 小时内受理，5 个工作日内办结；法律法规另有规定的，从其规定。城区管理类事项和非城区管理类事项的办结时限内包含受理时限。平台成员单位对于非城区管理类事项的办理结果，须报本单位分管平台领导确认后方能反馈；退回原单位重新办理事项的办理结果，平台分管领导确认后须报本单位主要负责人审核后方能反馈。

第十九条 延期申请。确因客观实际无法在规定时间内办结的事项，承办单位应在办理时限届满前 2 个工作日，通过区指挥中心提出延期申请，并说明具体原因、延期时间和办结时限。申请延期的次数不得超过两次，延期两次尚未办结的视为逾期。城区管理类办件每次申请延期的时间不得超过 48 小时，非城区管理类办件每次申请延期的时间不得超过 5 个工作日，法律法规另有规定的，从其规定。

第二十条 审核复核。区指挥中心应在 24 小时内处理待审核的工单，经回复市民表示未处理、未解决办件，再次退

回承办单位，并要求在时限内处理，并反馈意见至区指挥中心。

第二十一条 工单重办。诉求人的合理诉求没有得到有效解决，经区指挥中心审核属于平台成员单位责任的事项，退回原承办单位重新办理，原承办单位应在2天内办结工单。办件多次派发至平台成员单位，但多个平台成员单位退单的办件，由主办单位牵头核实，并对接诉求人核实办件和反馈情况，经承办单位与诉求人沟通并作出终止调解的工单可不再重复派单。

第二十二条 工单呈批。市民举报件、逾期件、反映涉及群众重大利益并有可能引发群体性事件的办件、退回原承办单位重新办理仍没有得到有效解决的办件，由区指挥中心上报区委、区政府批示，并纳入督办。平台成员单位收到逾期督办件后，需第一时间联系诉求人核实并处理，同时向区指挥中心反馈。

第二十三条 办结归档。已办结并通过复核、回访的事项，由区指挥中心按照档案管理程序归档。

第五章 区指挥中心管理

第二十四条 首接负责。区指挥中心工单“受理、转办、承办、督办、答复”等各个环节实行首接负责制度。

第二十五条 联合办理。主办成员单位负责牵头组织协调相关协办成员单位联合办理，督促协办成员单位落实工作责

任，及时协调解决工单办理过程中出现的问题。协办成员单位应主动配合主办成员单位按时办结工单。

第二十六条 安全保密。区指挥中心业务受理、承办、管理等相关人员须严格遵守国家保密法等法律法规，不得泄露诉求人的投诉、举报等信息；诉求人要求保密身份或诉求内容的，不得将其信息透露给无关人员，否则将追究法律责任。

第二十七条 信息上报。区指挥中心定期通报呼入量、受理量、转办量、办结量、延期办结量、逾期未办结量、按时办结率等平台工作情况；收集和分析市民反映的难点热点问题，总结平台成员单位办理区指挥中心业务的经验和做法，及时报送区领导和相关单位。

第二十八条 信息发布。通过 12345 网站、微信公众平台、报刊、电视、电台等媒体，及时发布区指挥中心工作受理、办理等情况，建立媒体、公众参与区指挥中心互动、监督工作机制。

第二十九条 业务指导。同一内容来电数量多、业务复杂、事关群众切身利益的重大新政策出台或咨询类办件一次性解答率低于 80% 的平台成员单位，应选派业务骨干到区指挥中心现场，指导话务员解答本单位复杂业务问题。

第三十条 在线值班。区指挥中心实行局长在线值班制度，各局长要严格执行在线值班制度，由区指挥中心安排在线值班，并通过古韵崖州公众号等互联网平台对外发布值班

信息。值班局长除负责处理当日涉及本部门职能的投诉处置工作外，还应掌握当日平台工作动态，积极处理突发事件，参与市民的重要接待及来访考察参观等。

第三十一条 属于社会综合信息类来电，区指挥中心将来电转接到社会综合信息服务部门或电信 114。

第三十二条 不属于区指挥中心受理范围的来电，区指挥中心平台应声明平台服务范围，礼貌挂线。

第三十三条 区指挥中心在受理市民来电过程中有义务提醒来电市民要确保举报内容真实性，不可恶意诽谤诬陷他人，否则将对其追究法律责任。

第三十四条 平台成员单位要积极配合区指挥中心知识库信息采集更新。区指挥中心根据实际情况构建平台知识库，其范围、规格和标准应符合呼叫系统的功能模块。

第三十五条 对于已依法办理并及时答复，但市民不理解而反复投诉的，平台成员单位仍应耐心给予答复。对同一个人反映的同一问题，办理单位已及时、准确答复超过三次且诉求人不能提供新的事实，区指挥中心可不再受理。

第六章 责任追究

第三十六条 区指挥中心对全区范围内平台受理、批转、办理、答复整个过程进行监督，根据本办法对区指挥中心平台成员单位受理事项办理及时性、按时办结率、市民满意率等进行考核，及时将考核结果上报区委、区政府、区平台建

设工作领导小组，并适当向社会公布。

第三十七条 区指挥中心平台成员单位违反了以下八条规定的，由区指挥中心报请区政府给予通报批评，涉嫌违纪的，移送区纪委监委处理；对被年度通报批评3次及以上的单位，根据区领导的批示，移送区纪委监委追究责任。

（一）对同一交办事项，因反馈内容不具体、不明确，反馈信息与事实不符，存在弄虚作假、推诿扯皮、敷衍了事等情况而被区指挥中心连续2次退回重新办理的；

（二）未按规定时间及时办理和反馈情况，又不向区指挥中心说明原因，每月累计达2次以上（含2次）的；

（三）反馈情况与实际办理结果不一致，或谎报处理结果造成严重不良影响的；

（四）对市民、游客反映的重要问题，因工作不负责任，玩忽职守，造成严重后果的；

（五）因工作人员以权谋私，致使市民、游客来电反映的问题办理不公，造成恶劣影响的；

（六）因工作人员失误、泄密，致使诉求人受到打击报复，造成不良后果的；

（七）对由数个平台成员单位联合办理的事项，区指挥中心指定的主办协办单位无正当理由拒不办理、不配合或消极配合，导致逾期办理或过期未办理的；

（八）未按要求更新平台信息、提供平台信息不准确造

成严重不良影响的。

第三十八条 对相关通报决定不服的，依照《中华人民共和国行政监察法》《中华人民共和国公务员法》和《行政机关公务员处分条例》的有关规定办理。

第七章 附则

第三十九条 平台外包服务承包方负责区指挥中心现场的管理，配合做好区指挥中心的建设工作，提高服务质量，严格履行服务外包合同，确保区指挥中心平稳、健康运行。

第四十条 本办法适用对象包括区指挥中心平台成员单位及平台外包服务承包方。

第四十一条 本办法由区指挥中心负责解释。

第四十二条 本办法自印发之日起执行。

(此件主动公开)

(联系人：莫有伟；联系方式：88696616)

三亚市崖州区人民政府办公室

2021年7月16日印发
