

# 上海市民政局

沪民执发〔2012〕7号

---

## 上海市民政局关于印发 《上海市“962200”社区服务热线管理暂行办法》的 通知

各区县民政局，市局、市社团局各处室：

为了做好上海市“962200”社区服务热线接入市“12345”市民服务热线工作，规范和推进“962200”管理与发展，现将《上海市“962200”社区服务热线管理暂行办法》印发给你们，请你们遵照执行。本办法暂行为期一年，在执行过程中，如遇到问题或意见建议，请及时提出。

特此通知。

2012年8月24日

# 上海市“962200”社区服务热线管理暂行办法

## 第一条（目的）

为规范上海市“962200”社区服务热线（以下简称“962200”）的建设和管理，认真做好接入上海市“12345”市民服务热线（以下简称“12345”）的工作，特制定本办法。

## 第二条（工作原则）

按照条块结合、以条为主、区县托底、跨界合作的原则，建设和推进“962200”服务工作。

## 第三条（接入服务）

“962200”通过接入“12345”，为市民服务热线提供民政政策、业务等信息支持，承接转交办事项。

## 第四条（直接服务）

“962200”运用电话、信息化技术，社区生活服务网络，与区县民政部门、各级社区服务组织联动，为市民提供民政政策、业务咨询，跨部门事务导航，社区生活类服务。

## 第五条（市局职责）

市局设立“962200”工作领导小组，统筹接入“12345”工作，

主管“962200”建设与发展。领导小组办公室设在市局办公室，负责和协调具体事务。

#### **第六条（市社区服务中心职责）**

市社区服务中心负责“962200”的日常运行和管理，为“12345”提供信息和服务支持；承接、处理、跟踪转交办事项。

#### **第七条（技术支持）**

市局信息研究中心负责民政知识库的信息收集、汇总和发布；负责与“962200”民政知识库的链接畅通。

#### **第八条（市局各处室职责）**

市局各处室（部门）按照各自的业务职责和工作要求，向市局信息研究中心提供政策、业务信息，为接入“12345”和“962200”提供信息、服务等支持。受理处理转交办事项。

市局监察室负责服务效能监察和督办。

#### **第九条（区县民政局职责）**

各区县民政局负责推进社区服务体系建设和提供各项民政业务、社区生活服务等相关信息，受理处理转交办事项，并明确具体工作负责部门。

#### **第十条（延伸服务）**

各街（镇）设立“962200”远程服务坐席，负责受理“962200”

流转的社区生活类流转工单。

### **第十一条（联络员和例会制度）**

市局建立“962200”区县民政局、市局各处室联络员和例会制度，研究、通报、交流工作。

### **第十二条（服务方式）**

“962200”的服务方式包括接听市民来电、接收电子邮件、在线智能应答和承接“12345”流转工单等，并根据服务需求，进行登记、分类处理、跟踪和反馈。

### **第十三条（服务内容）**

“962200”为市民提供下列服务：

（一）咨询类服务。包括社会救助、社会福利、优抚安置、婚姻登记、收养登记等民政政策法规、办事指南、便民问答、服务机构的咨询解答，以及跨部门事务导航。

（二）社区生活类服务。包括家电维修、水电维修、家政服务等具体服务项目的受理与流转处理。

（三）投诉、建议类服务。包括政风行风、违规执法、意见建议等的流转处理。

（四）其它相关服务。

### **第十四条（即时答复）**

话务员接到市民来电或“12345”流转工单后，能够直接答复的，应即时予以答复。即时难以答复的，则应拟定答复内容，报主管负责人审核后，及时答复。

### **第十五条（流转处理）**

话务员接到市民来电或“12345”流转工单后，需流转办理的，应列为流转件，移交相关部门处理。对责任部门不清或跨部门的疑难、复杂事项，由“962200”按照业务管辖原则转交相关部门牵头处理，或提请市局办公室协调。

话务员应当在2个工作日内办理流转工单，流转至相关部门处理。

相关部门应当自接到流转工单后3个工作日内，与市民取得联系，并自接到流转工单后10个工作日内答复市民或完成处理，并将答复内容或处理结果录入流转工单。

属于法定事项的，应在法定期限内办结；部门有承诺办结期限的，应在承诺期限内办结。

### **第十六条（督办与监察）**

领导批示的督办件，无正当理由或相互推诿而不能按时办结的流转工单，经回访仍不满意的疑难性问题，由话务员列为督办件，并在2个工作日内建立督办工单，提交市局监察室督办或监察。

市局监察室应当自接到督办订单后 3 个工作日内落实督办。被督办部门应在 10 个工作日内答复市民，并将处理结果录入至督办工单反馈。

### **第十七条（应急处理）**

涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全事件等突发事件等紧急事项，话务员应当将该事项列为应急件处理，并立即向“962200”主管负责人报告，提请市局办公室紧急处理。

### **第十八条（协同处理）**

话务员接到不属于民政职能范围的“12345”流转工单，可按照跨界合作的方式，通报或联络相关部门、社会组织协同处理。无法协同处理的，可回交“12345”处理，并说明理由。

### **第十八条（知识库）**

市局各业务处室、信息中心，应当按照本办法第七条、第八条的规定，做好信息更新和维护。新增或调整的政策法规、政策解读、便民问答、办事指南、民政便民服务、服务机构等信息在对外公开前，按照格式要求编制信息，向市局信息研究中心报送。

市局信息研究中心应及时将更新的民政业务知识库与“962200”对接，由“962200”与“12345”对接。

### **第十九条（统计和分析）**

“962200”建立工作统计分析报告制度。统计分析的内容包括即办件、流转件、督办件、应急件和协同件的数量、类别、状态等内容。汇总分析市民反映的热点、焦点、难点问题。

### **第二十条（业务培训）**

建立服务热线业务培训制度。市局各业务处室、“962200”及其相关部门应根据业务需要和政策、业务信息的调增开展培训，确保对外咨询与服务口径的准确、统一，提升服务能级。

### **第二十一条（监督考核）**

各级、各部门应当将社区服务热线的建设与管理列入目标管理考核。“962200”建立流转处理、服务质量与效率、抽查回访、市民满意度等情况通报评价制度，向各有关部门进行通报。

### **第二十二条（热线服务规范）**

“962200”应建立话务服务和管理规范，建立可持续改进制度。做到服务热情、业务精湛、处理及时、答复准确、市民满意。

### **第二十三条（话务员的保密义务）**

话务员在服务过程中对涉及个人隐私的信息负有保密义务，不得向与服务热线工作无关的组织或个人泄露。

### **第二十四条（实施日期）**

本办法自 2012 年 9 月 1 日起施行。

本办法暂定期一年。

---

上海市民政局办公室

2012年8月24日印

---