附件 1 三亚市崖州区指挥中心工单简要流程

（一）工单登记

接到 88840001 来电、12345 转办办件或者网格员上报办件记录诉求人姓名、单位、联系电话、来电时间和内容。

(二)工单办理

1.直接办理。对政策规定明确的问题，应当立即向诉求人作出解答。

2.派发。对平台成员单位权责明晰，项目范围清晰的工单可直接派发至相关平台成员单位;对群众反映涉及面广、反映突出的热点、难点问题，应经带班班长研判后再派发至相关平台成员单位；如带班班长无法研判，带班班长 12 小时内请示区指挥中心负责人，再按批示及时派发有关平台成员单位办理;对涉及两个以上部门的问题，无法判断的工单，逐级上报处理。

3.重大事项处置。危害群众生命财产安全的重大、突发事件， 应立即核实情况，在线跟进处理进展，并及时报备指挥中心负责人，如报备 15 分钟无响应，应及时电话报备。

（三）督办处理

1.对平台成员单位超过办理时限要求的，区指挥中心及时进行督办，限期办结回复。

2.对办理不认真或没按要求办理的回复，区指挥中心应提出具体要求和意见，责成平台成员单位重新办理并限时回复。

3.对涉及多个平台成员单位在办理过程中意见不一致时，区指挥中心 12 小时内请示区指挥中心负责人，按相关批示意见处理。

4.对群众反映强烈的、突出的热点和难点问题， 区指挥中心视情况可直接组织有关平台单位及外勤现场查办。

（四）工单回访

接到平台成员单位反馈意见后，24 小时内回复市民，对市民合理诉求没有得到有效解决的工单重新退回原平台单位重新办理。如平台成员单位已明确回复，且合法合规，按照平台成员单位反馈意见向市民解释办结即可。

平台成员单位操作流程

各平台成员单位由局党组或局长办公会指定一名业务骨干为联络员，负责签收和回复区指挥中心工单，一名平台成员单位分管负责人审核工单处理情况。

（一）收件

平台成员单位签收工单后，要及时将区指挥中心所派发工单向平台成员单位分管负责人汇报。

（二）派单

1.平台联络员签收平台工单后,于8小时内向向平台成员单位分管负责人汇报，再派发给相关科室（单位）处理。

2.对于情况复杂、涉及多个部门、重复投诉或者督办的疑难工单， 向平台成员单位分管负责人批示后再进行派单。

3.平台联络人或向平台成员单位分管负责人接收交办单后，由联络员在8小时内派发给相关科室（单位）办理。

（三）处理

工单事项调查处理完成后，应呈联络员及向平台成员单位分管负责人审核，审核不通过的工单，退回重新办理。

（四）回单

平台成员单位应在5个工作日内回复办理结果至区指挥中心；对难度较大的事项，在征得区指挥中心同意后可以进行延期办理；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。

附件2 三亚市崖州区指挥中心工单管理暂行办法

为全面推进指挥中心工作，建设高效、法治、服务型政府平台， 特制定我区工单管理暂行办法：

一、工单分类制度

1.指挥中心对工单进行分类管理，分为紧急、一般和长期工单三类，紧急工单时效

24小时内办结，一般工单七日内办结，长期工单采取一月一督办机制，直至办结。

2.工单实行“一跟到底”工作机制，仅依据照片对比方式、回访确认方式或报单人撤回等三种方式进行办结。

二、紧急工单办理机制

1.紧急工单包括市12345热线限时24小时督办的工单、涉及人民群众重大人身财产安全的工单和可能导致重特大舆情的工单。

2.区指挥中心应该在接到工单1小时内，将工单信息报送到对应的职能单位，；职能单位16小时仍未办结的，提级上报至职能单位负责人处；20小时仍未办结的，提级上报至分管区领导。

3.特别紧急或可能导致重大风险、重大安全事故的，可直接提级上报至单位负责人、区分管领导和主要领导。

三、一般工单办理机制

1.区指挥中心应该在接到工单 24 小时内，将工单信息报送到对应的职能单位。

2.3 天后仍未办结的，提级上报至职能单位分管领导处理。

3.6天后仍未办结的，提级上报至职能单位负责人处理。7天后仍未办结的，由区指挥中心组织，提请召开工作协调会。

4.工作协调会仍未能处理的，报分管副区长，提请召开工单解决专题会。为提高办结效率，专题会可以采取线上语音视频会议、政务工作群会议、线下会议和现场办公会议等多种形式，由区指挥中心形成会议材料，并抄送区三套班子，形成工作惯例。

5.因工作需要工单延期处理的，职能部门应该在工单到期前12个小时内以正式文件的形式通知区指挥中心，函件内容至少应该包括工单号、延期原因、办结时间和负责人确认签名。延期不得超过5个工作日。

6.延期处理工单到期前仍未处理的，区指挥中心应当提前1天通知职能单位负责人。

7.职能单位无正当理由延期处理或拒不处理的，由区指挥中心进行通报，区级单位抄送区委区政府督查室，驻崖州单位由区政府办以区政府名义抄送至其上级主管部门。

四、长期工单办理机制

1.按照实际情况无法在短期内办结的工单，转为长期工单。长期工单按照类别，分别为一个月、二个月、三个月和六个月。具体类别由区指挥中心牵头，协调沟通职能单位制定具体分类，报送区政府同意后有生效。

2.职能单位在转化长期工单的同时，应当提供列入工作计划证明或工作开展证明，包括并不仅限于会议记录纪要、单位负责人工作安排指示、各类正式印发的方案计划、相关红头文件或现场勘测处理照片等相关材料。

3.长期工单仍需要延期的，需在到期的3个工作日前书面提出申请，并且延期不得超过2次，每次延期时间不得超过原申请时长。第一次延期需经部门领导签字同意后申请，具体签字规则由各职能部门内部制定。第二次延期需要经过区分管领导签字同意后申请。区指挥中心根据实际情况，在24小时内回复同意或拒绝意见。

五、任务工单指派办理机制

1.指挥中心指派的任务工单，职能单位联络员应当在24小时内接收并报分管负责同志或工作人员进行处理。在3个工作日内进行回复。

2.任务工单实行“首问责任制”，职能单位和村（社区、居）接到工单后，应当提出合情、合理、合法、合规的处理意见和建议。不属于自己处理的，应当提供正当理由或相关法律法规、规章制度的依据，并告知正确处理单位，不得仅仅以不属于自己处理范围为理由拒绝任务工单。

3.工单处理实行“垂直处理机制”，应当由市级部门处理的，由区指挥中心指派给区级对应部门进行沟通协调，区级部门不得以区级无相关权限拒绝处理任务工单。没有上下级对应部门的，由区领导指定的部门进行对接。（三大运营商和供电、广电线缆类工单由区科工信局对接，市环投公司、市科投公司、市农投、

市城投公司、市交投公司、市旅投、市国资公司、市发展控股有限公司由区政府办以区政府名义对接）。

六、监督办理机制

1.区指挥中心定期向区委区政府报送工单办结情况。

2.各职能部门工单办结情况纳入年度绩效考核评分。区委组织部、区人社局和区民政局等有组织年度绩效考核工作的部门，需将工单办结情况纳入考核评分，重点考核整体办结率和按时办结率。

3.各职能部门和村（社区、居） 应当将工单处理工作纳入本单位的管理制度，根据实际情况对相关工作人员进行奖惩。

4.村（社区、居）的工单报送和管理规则，另行制定。

（本办法由崖州区指挥中心进行解释）