附件2

武汉市江滩市民服务热线诉求办理

工作规范（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步完善全市江滩市民服务热线诉求件办理工作，提高管理和服务质量，根据相关法律法规，结合工作实际，制定本内部指导手册。

第二条 市、区江滩主管部门按照职责分工和属地管辖原则，负责江滩相关诉求件的办理，办理全程应做到应办尽办、程序合法、处理及时、沟通高效、确保满意、回复规范。

第二章 受理

第三条 市、区江滩主管部门接收水务市民热线办传来的诉求件后，应尽快拟定办理意见，转至承办单位，承办单位接件后应委派专人办理。

第四条 承办人员接到诉求件后，应尽快与诉求人取得联系，调查核实诉求人投诉原因和准确诉求。为全面准确核实相关诉求，保障办理工作顺利开展，建议对沟通全过程进行录音并做好文字记录。

第五条 市级平台在分配投诉办理工作时，可能存在分配与实际不对应的情况，水务市民热线办将根据实际情况进行二次调配，市、区江滩主管部门应提高认识、加强配合，积极受领相关任务。

第三章 退件

第六条 水务市民热线办派件后，办理单位对诉求件责任范围、归属地等存在争议，经调查核实，符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》及《武汉市水务市民服务热线联动办理工作暂行办法》中关于退件规定的，可申请退件。退件申请及证明材料由原拟定办理单位在规定时间内提交市水务市民热线办公室，市水务市民热线办公室审核通过后，联系市级平台办理退件工作。

第七条 不符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》及《武汉市水务市民服务热线联动办理工作暂行办法》中关于退件规定的，原承办部门须继续办理，不得推诿。

第四章 办理

第八条 经调查核实，确属责任范围内的合理诉求件，承办单位应在规定办理时间内进行整改，并将整改结果及时告知诉求人，争取诉求人满意。对于诉求合理但短时间内难以整改或满足市民的诉求件，承办单位应在规定办理时间内，向诉求人耐心解释，告知此项工作规划、预计完成时间，争取诉求人的理解。

第九条 经调查核实，纯粹因诉求人的主观喜好、信息不对称等导致的不合理诉求，承办单位尽量与诉求人耐心沟通，解释其诉求存在的问题，在规定办理时间内争取诉求人的理解。

第十条 承办单位因各种主客观原因，无法在规定期限内完成诉求件的，且符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》及《武汉市水务市民服务热线联动办理工作暂行办法》中关于延期规定的，可以向水务市民热线办公室提出延期办理申请。

第十一条 对无法联系诉求人的诉求件，办理流程需满足《武汉市水务市民服务热线联动办理工作暂行办法》中的相关规定方可正常结案。

第十二条 符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》中关于合并办理情形的诉求件，可以按照流程申请合并办理；合并办理后，市水务市民热线办不作为新的诉求件下派，但重复的诉求信息应向承办单位提示。

第十三条 承办单位取得诉求人理解或满意后，应按要求规范撰写回复意见，回复内容包括但不限于办理人、沟通方式、沟通时间、政策依据、整改措施、办理结果等。办理结果中须避免出现难以核查证实的词汇。

第十四条 出现不满意件后，符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》及《武汉市水务市民服务热线联动办理工作暂行办法》中关于不满意件处理相关规定情形的，可以向市水务市民热线办公室申请二次办理或第三方满意度测评。

第十五条 承办单位应与诉求人紧密沟通联系，主动做好服务保障工作，尽全力满足市民合理需求，积极与诉求人商议，争取其理解支持，力争撤销诉求件（诉求人在当年内通过原电话号码或原反映账号向市民热线提出撤销）。

第五章 考核

第十六条 市水务局将市民服务热线诉求办理满意率等纳入河湖长制考评和绩效考核范畴。诉求办理相关人员未按照规定履职尽责的，按照管理权限移交相关部门依法依规进行处理。

第十七条 符合《武汉市民服务热线工作手册（试行）》中关于不计入考核的一种或多种情况的诉求件，承办单位可以申请不计入考核。承办单位须提交不计入满意率考核书面申请，申请要求事实清楚、依据充分、资料完整，经水务市民热线办预审，经承办单位主要领导、市水务局分管领导审批后提交市级平台。最终是否不计入考核，由市级平台裁定。