三亚市吉阳区应急联动中心责任清单

目 录

一、部门职责登记表

二、与相关部门的职责边界登记表（无）

三、事中事后监管制度（无）

四、公共服务事项（无）

1. 部门职责登记表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **主要职责** | **具体工作事项** |
| 1 | 贯彻执行党和国家及省、市有关12345热线的方针政策、法律法规、规章及决策部署；依法拟定并组织实施本区12345热线的规章制度和发展规划、计划；对全区12345热线工作实行宏观管理。 | 贯彻执行党和国家及省、市有关12345热线工作的方针政策、法律法规、规章及决策部署 |
| 依法拟定并组织实施本区12345热线工作方案、管理办法、规章制度 |
| 起草制定并组织实施本区12345热线工作的发展规划、计划 |
| 对全区12345热线工作实行宏观管理，负责热线平台的日常管理、维护及资源整合 |
| 2 | 负责落实推进区热线平台信息化建设 | 研究推进热线平台的规范化、标准化和信息化建设 |
| 指导、协助村（社区）热线平台建设 |
| 建立健全热线受理、告知、呈批、办理、答复、保密、考核、问责等工作机制 |
| 3 | 代表本区人民政府受理并办理市民通过“12345”专线电话、“12345”手机平台等渠道，对政府社会管理和公共服务提出的咨询、求助、投诉和建议。 | 解答市民提出的各类政策和公共信息咨询；受理本级人民政府工作职责、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 |
| 受理市民对本区公共管理、公共服务、城市建设、经济社会发展、创文巩卫及河长制等各方面的投诉、意见和建议 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 受理本级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方面的投诉；受理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 |
| 受理制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的违法违规行为举报 |
| 4 | 组织、指导、检查、监督、协调全区热线成员单位做好12345热线工作，完成热线工作任务。 | 指挥协调和统筹管理全区热线工作，加强热线成员单位之间的互联互通、联合执法，实现对城市的有效治理 |
| 接受市12345政府服务热线的业务指导，协调与市政府服务热线管理办公室的有关工作 |
| 归档热线成员单位工单处理情况，协助区纪委监委等部门提供相关单位热线工作情况 |
| 对热线成员单位处理群众诉求弄虚作假、推诿扯皮、敷衍了事等情况，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 |
| 5 | 组织热线宣传、培训工作；考核全区热线成员单位热线工作情况。 | 负责12345热线的媒体宣传、策划工作，向市民宣传推广热线使用方法和诉求途径 |
| 组织开展全区热线工作业务培训，研究制定工作规范、工作标准、业务流程 |
| 制定热线考核方案及考核细则，负责对全区热线成员单位群众诉求事项办理及时性、真实性、按时办结率等进行考核 |
| 6 | 开展热线对外交流 | 通过对外开展热线工作交流、调研，学习借鉴其他热线管理部门先进工作经验，实现优势互补，协同发展，共建共享 |
| 7 | 收集、汇总相关信息，及时向市区两级政府报告重要社情民意。 | 分析研判办件，以简报、通报、调研报告等形式向区委、区政府和市12345政府服务热线办公室报送办件重要情况，提出工作建议 |
| 定期编发热线月报、热线运行情况通报，为区委、区政府和有关部门科学决策提供参考 |
| 督促区热线成员单位将各类政务信息录入市12345政府服务热线知识库并实时更新 |
| 8 | 管理本区综合值班中心，承担值班工作；组织、协调、指挥、调度相关联动单位处置一般突发事件。 | 负责管理区综合值班中心，建立值班信息网络，实现办公平台信息化、标准化建设 |
| 承担本区值班工作，依托热线平台，统一受理本区市民紧急求助，组织、协调、调度相关联动单位处置求助 |
| 依法制定并组织实施各项值班工作规章制度 |
| 负责区领导节假日值班事务安排；编制区综合值班中心值班表 |
| 记录值班日志，及时向区领导报告重要情况，传达区领导的批示指示，督办区领导批示指示落实情况 |
| 9 | 承担吉阳区网络政务监督工作，配合区委宣传部（网信办）处置网络投诉。 | 负责吉阳区网络政务监督工作，管理吉阳区网络政务监督账号 |
| 配合区委宣传部（网信办）开展网络投诉处置工作，协调相关部门处理涉区网络投诉 |
| 实行网络政务监督值班工作制，全天候跟踪、处理网络投诉，反馈处理结果 |
| 10 | 承办区委、区政府和上级部门交办的工作。 | 承办区委、区政府和上级部门交办的工作，督促、检查区委、区政府及上级部门工作部署、决策事项落实情况 |

二、与相关部门的职责边界登记表（无）

三、事中事后监管制度（无）

四、公共服务事项（无）