

연변주장애자련합회문건 延边州残疾人联合会文件

延州残联发〔2019〕33号

延边州残联“12345”政务服务热线 运行管理办法

州残联各部（室）、所属事业单位，各县（市）残联：

全州“12385”残疾人服务热线现已纳入州“12345”政务服务热线并行管理。按照州热线办的要求，结合全州残疾人工作的实际，现制定延边州残联“12345”政务服务热线运行管理办法。

一、组织机构及工作职责

州残联设立“12345”政务服务热线领导小组，组长由分管维权工作副理事长担任，州残联维权部为承办部门，维权部工作人员为承办人。具体承担以下职责：



(一) 认真落实州热线办交办的各项任务，认真办理州热线受理中心交办的热线事项；

(二) 对各县（市）残联热线办理工作进行业务指导

(三) 负责整理、分析诉求信息，定期向州残联理事长办公会及州热线办报告残疾人群众反映的难点和热点问题；

(四) 负责知识库和常见问题标准答案更新管理；

(五) 及时组织参加百姓热线节目。

二、受理形式及范围

主要受理由州热线受理中心通过电话、短信、网站（百姓热线）、邮箱、微信公众号、移动客户端等渠道推送的涉及残联工作职能范围内的群众诉求。在特殊情况下，州残联可向各县（市）残联转交残联工作职责范围内的群众诉求。

“12345”政务服务热线受理范围包括政策咨询、投诉请求、意见建议、生活帮助等，涵盖残疾人维权、组织建设、康复、教育、就业、社会保障、宣传、文体等业务领域。

已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，已经受理并终结的信访事项，违反法律法规、社会公德的救助事项，属于市场行为、经营性业务的事项，反映不具体、确实无法办理或答复的事项，不在办理范围。

具体受理及不受理内容按照《延边州 12345 政务服务热线运管管理办法》（延州政数函[2019]67号）相关规定执行。

三、办理流程

（一）受理、办理



1、对“12345”平台推送的工单指令，应在1小时之内进行签收，24小时内联系当事人并办结咨询类事项，72小时内办结求助、投诉、举报、建议等事项（法律法规规定或进入立案程序的事项除外）。

2、受理热线交办件时，应详细了解记录残疾人的姓名、性别、年龄、民族、残疾类别、问题类别、来电日期、联系方式、家庭住址、主要诉求、答复情况或拟处理意见等。对于不予受理的热线电话事项，应及时向州热线受理中心进行说明并引导群众依照法定程序向有关机关以理性合法的方式逐级表达诉求。

3、发现不属于残联职责范围的，应在收件后1小时内向州政务热线受理中心提出退件申请，并说明理由和依据。

4、确因客观实际无法在规定时间内办结的事项，经分管领导、州热线受理中心同意后，将延期原因、时间和办结时限告知当事人，耐心、细致做好政策解释及疏导工作；

5、对于突发类事项，应及时向分管领导报告，配合有关部门到现场处理，并在第一时间将受理情况回复群众；

6、涉及到信访事项时，应按照《延边州残联机关信访工作归口管理暂行办法》、《延边州残联关于建立领导信访接待日制度暂行规定》等办理。

（二）追踪反馈

1、签收工单后，应在规定时间内，以文字和图片的形式将办理情况反馈至“12345”平台，同时答复诉求人；



2、对于当前确实无法解决的事项，应及时与诉求人联系反馈，耐心解释，正确引导，取得理解。对诉求人评价不满意的事项，在向残疾人做好解释工作的同时，要及时向州热线受理中心报告情况。

（三）办结归档

由州残联维权部负责，及时做好办理情况上报和档案整理工作。

四、其他要求

（一）州及县（市）残联要分级负责本系统“12345”政务热线运行管理工作，建立健全受理、自办、交办、督办、反馈、统计、分析及健全档案等管理制度，确保实现常态化、制度化、规范化管理。

（二）州残联机关各部（室）、直属事业单位和各县（市）残联，应按要求及时办结本领域、涉及本地的残疾人热线并提交维权部（科）统一反馈，应及时提交最新政策法规和残疾人咨询、办理事项标准答案。

（三）作为具体承办部门，各级残联维权部门工作人员不仅要为残疾人咨询及诉求进行正面答复或引导到具体业务部门办理有关事项，而且要负责做好残疾人相关政策宣传、法制教育和心理疏导等工作。同时，要区别不同情况，为残疾人提供法律援助服务工作。

（四）州残联维权部负责督促检查本级各业务部门和县（市）残联服务热线办理情况，跟踪调度转办到政府职能部



门热线办理进展情况。县（市）残联应在每季度第一个月的3日前，向州残联报送政务服务热线汇总表。

（五）对于重大及其他特殊、异常情况，应当及时向党组、理事会报告，采取必要措施及时妥善处置，防止产生不良后果和影响。对于残疾人反映的政策性问题，要适时开展专项调研，形成报告提交党组、理事会或政府职能部门，提出完善政策、解决问题的具体建议。

（六）各级残联维权部（科）要定期对残疾人热线进行定量定性分析，提出完善政策和改进工作的意见、建议。州残联要将服务热线办理情况纳入年度考核评价指标。

（七）对于在办理服务热线过程中出现的失职、渎职行为，将按照《延边州12345政务服务热线工作考核办法》追究相关人员的纪律责任。

各县（市）残联可按照本县（市）政务服务和数字化建设管理局的具体要求，参照本办法制定具体的实施细则。

延边州残疾人联合会

2019年7月22日

