

福州市鼓楼区南街街道办事处

南办〔2024〕40号



南街街道关于印发《南街街道鼓楼智脑 “一线处置”平台诉求件办理 工作流程》的通知

各科办、各社区：

为落实“一线处置”工作责任制，规范“一线处置”办件处置流程，现将《南街街道鼓楼智脑“一线处置”平台诉求件办理工作流程》印发给你们，请抓好贯彻落实。



2024年10月14日



南街街道鼓楼智脑“一线处置”平台 诉求件办理工作流程

一、签收

一线处置街道 A 岗经办每周一、三、五及周日承担签收责任，一线处置街道 B 岗经办每周二、四、六承担签收责任，AB 岗经办均须于当日 7:30-22:00 对“鼓楼智脑一线处置”平台、提醒短信、提醒电话保持关注状态，工作时间须在 10 分钟内签收诉求件，非工作时间须在半小时内签收诉求件，若逾期签收责任属于当日责任经办。

科室、社区经办须在每日 7:30-22:00 负责签收，工作时间内须在 10 分钟内签收、非工作时间须在半小时内签收。相关经办须保持手机畅通状态，一线处置街道经办须电话提醒科室、社区经办签收，经提醒后仍逾期签收，则逾期责任属于科室、社区经办。未经提醒逾期签收责任由一线处置街道派发经办和科室、社区经办共同承担。

二、派发

一线处置街道 A 岗经办负责三坊七巷、驿里社区、灵响社区属地投诉件的派发，一线处置街道 B 岗经办负责柳河社区、小柳社区、杨桥河南社区属地投诉件的派发。普通诉求件须在工作日接件 1 小时内派发，紧急件及垃圾分类件须由当日轮值经办立即



派发。若逾期派发责任属应分派的一线处置街道经办。

经过研判，如不属于本科室、社区业务范围，须在 1 小时内提出依据和转办意见，或申请加批其他科室共同办理。

涉及同一事项经由多个科室及社区办理的，由一线处置办研判后，指定一个科室或社区牵头反馈。

属于群众上报的重复投诉件或疑难件，处置科室或社区经办须在半天内上报科室负责人或社区书记，征求领导意见后进行处置。

三、办理

(一) 办理流程

一线处置街道 A 岗经办每周一、三、五及周日承担审核办结责任，一线处置街道 B 岗经办每周二、四、六承担审核办结责任。科室、社区经办承担诉求件的办理主责。

科室、社区经办处置完毕后，答复内容和照片经科室负责人、社区书记审核后，自处件须在办结时限前 2 个小时提交答复。经一线处置办审核后若研判为答复不规范，须在办结时限前半小时重新答复。呼叫件须在办结时限前 2 天提交答复，一线处置办审核后若研判为答复不规范，科室、社区经办须在办结时间前 1 天重新答复。紧急件（如三坊七巷街区周围两车乱停放）须在 1 小时内办结，配合部门巡查走访三坊七巷街区件、垃圾分类件须在 4 小时内办结。

若科室、社区经办在上述规定时间前提交答复，一线处置街



道经办未及时办结，逾期责任属于一线处置办。若科室、社区经办未在上述规定时间前提交答复，导致逾期，责任属于科室、社区经办。一线处置街道经办与科室、社区经办须相互提醒即将逾期件，避免逾期办结。

（二）办理注意事项

对于群众合理诉求，科室、社区经办应及时处理并回复，对不能立即处理的，及时联系诉求人耐心细致做好解释工作，注意态度立场用词、不用贬义词、切勿语气生硬。科室、社区经办须认真做好办理和答复工作，逐点按题作答，闭环办结，切忌答非所问、答复式办结、逾期回复。涉及多科室的，各科室间须沟通协调，站位全局、综合施策，杜绝推诿扯皮，影响办件效率。针对群众差评件，科室、社区经办须在当日内回访，并了解症结，第一时间重新办理。针对易反弹回潮件及差评件至少三个月要组织一次“回头看”，避免回潮。

四、回复

普通自处件：科室、社区经办须提前 2 小时答复完毕，一线处置街道经办须在 1 个工作日办结。

紧急件：涉及三坊七巷街区周围两车停放件须在 1 小时内办结，垃圾分类须在 4 小时内办结。

呼叫件：涉及呼叫区直部门处置的，科室、社区经办须在 5 个工作日内答复完毕，一线处置办须在 7 个工作日内办结。

纪委监督件：科室应上报责任分管、社区应上报社区书记，



第一时间进行处置，积极依托呼叫会商、“两会一员”、居民恳谈日等机制解矛盾。

延期申请：自处件科室、社区经办须在签收 4 小时内提出延期申请，一线处置办须在签收 6 小时内提出申请；呼叫件一线处置办需在签收 5 天内提出申请。

五、申诉

不满意件的申诉：科室、社区经办须在差评后 2 天内提出申诉，并将经业务分管领导审核并加盖公章的申诉报告交至街道一线处置办。

六、督查

一线处置办每周汇总办件总分（包括各类事项办理件量、逾期处置、办理不规范、不满意件等情况），各类考核分值参照区域运中心月通报及年绩效考核分值比重设定，实行每周通报，根据办件情况进行排名，连续 3 个月倒数科室、社区经办须在周例会上作表态发言。街道一线处置、科室、社区经办当月累计 3 次因办件履职不力导致逾期签收或不满意或处置不规范，须在街道一线处置部门会议上作表态发言；连续两个月内因履职不力导致逾期签收、不满意、处置不规范、逾期办结累计达到 5 次的，街道效能办启动问责；三个月内因履职不力导致逾期签收、不满意、处置不规范、逾期办结累计达到 8 次，街道纪工委视情况开展提醒、谈话、问责等。

七、须报主官事项



1. 涉及多业务口权责不清的诉求。
2. 重复投诉或不满三次以上的诉求。
3. 涉及群租房、舆情等敏感问题。

