附件

主席信箱便民惠企能力提升工作任务分工表

| **序号** | **重点任务** | **牵头单位** | **配合单位** | **完成时限** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 完善主席信箱受理机制 | 拓宽主席信箱受理范围 | （1）意见建议类。包括对我区经济建设、营商环境、社会事业、城市管理等方面的意见和建议；对我区政府及其职能部门工作职责、办事流程和有关政策的意见和建议；对我区政府及其职能部门和工作人员工作效率、工作质量、工作作风等方面的意见和建议；其他重要社情民意等。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 2 | （2）寻求帮助类。包括对政府工作职责、办事流程、政策法规等政务信息、公共服务信息的咨询；群众企业在生活生产中遇到的实际困难，属于政府及其职能部门解决的有关问题；对行政职权范围内非紧急类管理、服务等方面提出的求助；群众企业在生活生产中的非紧急类求助等。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 3 | （3）普通投诉类。包括对侵害自身合法权益的行为提出的投诉；对损害国家、社会、集体利益的行为提出的投诉；对社会公德、社会秩序和社会风气等方面的投诉；对行政机关或具有公共事务管理职能的企事业单位、其他单位工作人员在工作效率、工作质量、工作作风方面的投诉等。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 4 | （4）其他类型。包括群众企业关切的其他事项等。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 5 | 规范主席信箱受理入口 | 自治区大数据发展局负责审核各级各部门政府网站和政务新媒体接入主席信箱入口的申请，规范主席信箱入口准入管理，为群众提供多元化受理入口。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 6 | 明确信件受理单位职责 | 自治区大数据发展局作为主席信箱信件受理单位，组建专业运维团队，负责主席信箱信件统一收录、内容甄别、分类受理、交办转办和办理情况监管评价等工作。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 7 | 优化信件转办规则 | （1）针对意见建议类、寻求帮助类、普通投诉类和其他类型的信件，由主席信箱信件受理单位转交12345政务服务便民热线平台分办，办理结果通过主席信箱统一回复。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 |  | 2022年6月30日 |
| 8 | （2）针对控告、举报、信访类问题，以及应急求助、重大紧急类事项，要明确分类指引，主动引导群众到相应渠道办理。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 9 | （3）针对无实际诉求或诉求不明的信件，优化过滤机制，要做好解释和答复，直接反馈，不再转12345政务服务便民热线平台。 | 自治区大数据发展局 |  | 2022年6月30日 |
| 10 | 完善主席信箱信件办理机制 | 健全信件办理制度 | （1）执行首办责任制。涉及多个部门业务的信件，由受理单位指定一个首办单位负责全程办理。首办单位要积极协调相关部门进行信件答复，不得以任何借口推诿、搪塞。相关部门要主动配合，共同做好信件办理工作。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 |  | 2022年6月30日 |
| 11 | （2）建立否办备案制。办理单位确认信件不属于本单位职责范围，决定不予办理的，须在主席信箱系统中注明详细理由和依据，并上传加盖单位公章的书面材料扫描件进行备案。受理单位负责审核否办申请，定期协同相关部门复核否办申请的相关材料，切实抓好办理效能管理。 | 自治区政府办公厅、自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 12 | （3）落实领导责任制。各设区市人民政府、自治区各部门主要负责人是主席信箱信件办理工作的首要责任人，分管领导是重要责任人。因办理信件不及时、回复内容不严谨等原因造成重大不良影响的，将对首要负责人和重要责任人严肃追责。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 　 | 2022年6月30日 |
| 13 | 落实信件办理具体负责人 | 各设区市人民政府、自治区各部门要根据三定方案和权责清单，明确主席信箱信件办理具体负责人，负责办理由主席信箱信件受理单位转办的信件，并在规定期限内做出回复，做好相关处置工作。各设区市人民政府、自治区各部门应在主席信箱系统中填报办理具体负责人信息，信息发生变更的，须在3个工作日内更新主席信箱系统中相应信息，并上传加盖单位公章的变更材料扫描件。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 　 | 2022年6月30日 |
| 14 | 严格信件办理时限 | 主席信箱收到信件后，受理单位原则上应在1个工作日内完成转办，办理单位应在收到信件之日起3个工作日内答复。办理单位遇到特殊情况需延长办理时间的，应在系统中向受理单位提出延期申请，详细说明申请延长的时间及依据，并上传经单位领导审批的书面材料。受理单位收到延期申请后进行审核确认，审核通过后增加计时，延长时间原则上不得超过原办理时长的1倍。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 |  | 2022年6月30日 |
| 15 | 提高信件办理质效 | （1）规范信件办理回复。办理单位要认真研判信件内容，直面信件核心主题和诉求，切实解决群众企业的实际问题，并依法依规作出准确合理的回复。信件办理回复应包括回复单位、回复时间、办理人、联系方式、信件公开属性以及对群众企业有实质性帮助的内容，文字表达要简明扼要、文明规范、清晰完整。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 |  | 持续推进工作。 |
| 16 | （2）加强信件办理审核。受理单位要加强主席信箱信件办理回复内容的审核，凡是出现敷衍推诿、答非所问、言论过激、逻辑不通、没有切实解决来信问题或违反国家法律法规等情况的，予以退回重办。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 持续推进工作。 |
| 17 | （3）推进信件信息公开。优化主席信箱办理系统，实现信件流转情况、办理状态、办理回复等内容实时查看。信件办理内容和结果向社会公开须经来信人和办理单位双方同意。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 持续推进工作。 |
| 18 | （4）保护信件信息安全。各级各部门要严格遵守保密规定，不得泄露国家机密、商业秘密，不得泄露或传播公民信息、信件批示等，不得将控告、举报类信件转至被控告、被举报单位和个人等。 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 |  | 持续推进工作。 |
| 19 | 建立主席信箱监管评价机制 | 建立等级评价机制 | 建立主席信箱信件办理等级评价机制，由受理单位负责统计综合等级评价结果，作为办理单位年度绩效的重要依据，纳入自治区年度绩效考评政务公开和政务服务考核指标。针对信件办理情况，由受理单位进行五星等级评价，评价结果占综合等级评价权重40%；针对信件办理结果，由群众进行五星等级评价，评价结果占综合等级评价权重60%。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 20 | 建立预警督办机制 | 建立主席信箱信件办理预警和督办机制，完善主席信箱预警功能，及时提醒办理单位做好信件答复，针对未在规定期限内答复信件或不落实答复承诺的，由受理单位负责督办、约谈。 | 自治区大数据发展局 | 各设区市人民政府、自治区各相关部门 | 2022年6月30日 |
| 21 | 建立办理通报机制 | 建立主席信箱信件办理通报机制，受理单位定时统计各单位所办理信件的数量、办理质效、评价结果、存在问题等，向全区通报，并抄送自治区政府办公厅、绩效办等。 | 自治区大数据发展局 | 自治区绩效办 | 2022年6月30日 |
| 22 | 构建主席信箱一体协同系统 | 建立主席信箱数据中心 | 制定涵盖主席信箱信件类别、信件信息、信件办理流转协同信息、监管评价信息、管理员及权限信息、各单位负责人信息等统一数据标准规范，建立对外业务数据接入接口及共享方式的主席信箱数据中心，加强信件协同办理。 | 自治区大数据发展局 |  | 2022年6月30日 |
| 23 | 完善主席信箱系统功能 | 依托主席信箱数据中心，完善主席信箱信件办理分拣、预警、监管、评价、统计等功能，优化信件办理流程，实现主席信箱信件办理“可查询、可跟踪、可追溯、可督办”。 | 自治区大数据发展局 | 　 | 2022年6月30日 |
| 24 | 畅通信件转办渠道 | 进一步畅通主席信箱与12345政务服务便民热线平台渠道，确保信件在12345政务服务便民热线平台分发、跟进、督办、回复、评分、退回、延办等环节的顺畅衔接。 | 自治区大数据发展局 | 　 | 2022年6月30日 |