

# 北京教育学院文件

京教院发〔2024〕2号

## 北京教育学院 关于印发《北京教育学院“接诉即办”工作 实施办法》的通知

各部门：

经学院四届党委常委会第12次会议审议通过，现将《北京教育学院“接诉即办”工作实施办法》印发给你们，请遵照执行。



# 北京教育学院“接诉即办”工作实施办法

**第一条** 为规范“接诉即办”工作，提升为民服务水平，根据《北京市“接诉即办”工作条例》《北京市教育系统“接诉即办”工作管理办法》，结合我院实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于学院接收的北京市市民热线服务中心北京市教育委员会分中心（以下简称市教委分中心）“接诉即办”转办件的办理工作。

**第三条** 学院“接诉即办”工作坚持以人民为中心的发展思想，遵循党建引领、改革创新、重心下移、条块联动的工作原则。

**第四条** 建立党委领导、行政负责、部门协同的“接诉即办”工作体系。

学院成立由党委书记、院长任组长，其他相关院领导及职能部门负责人为成员的“接诉即办”工作领导小组，负责学院“接诉即办”工作的顶层设计、统筹谋划、整体推进，对重大、复杂、难点问题进行分析研判，推动“主动治理、未诉先办”。

领导小组办公室设在党政办公室，负责学院“接诉即办”工作的组织协调、制度建设，业务指导和督查督办。

各部门根据职责范围具体承办诉求件，并指定专人负责工作落实。

**第五条** 党政办公室负责诉求件的接收、派单与办理情况上报。对能够即时答复的咨询类诉求，即时答复；不能即时答复的咨询类诉求和求助、投诉、举报、建议类诉求，按职责范围直接派单至相关部门（以下称承办部门）。

**第六条** 党政办公室接收诉求工单后，须于1个自然日内予以转办。

各承办部门接到转办件后，应在当天响应，统筹部门内部力量，按以下时限要求办理相关诉求：

（一）对于突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，1小时之内反馈办理情况；

（二）对于其他事项，3个自然日之内反馈办理情况；

（三）对于复杂疑难的合理诉求，可申请延期办理，延长期视具体情况而定，一般不超过5个自然日。

**第七条** “接诉即办”工作实行首接负责制，接到派单的承办部门不得推诿。办理诉求涉及其他部门的，首接部门应当牵头协调办理，相关部门应当积极配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接部门。

不能按期办结的诉求，首接部门申请延期时，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

**第八条** 各承办部门办理诉求时应对下列情形分类处理：

（一）依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事

项，告知诉求人相应法定渠道；

（二）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的，告知诉求人办理进展或者办理结果；

（三）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，向诉求人做好解释工作；

（四）超出承办部门职责范围的诉求，告知诉求人通过其他渠道解决，并于接到派单后一小时内将诉求件退回党政办公室；

（五）违反法律法规、违背公序良俗的，做好劝导解释工作。

**第九条** 各承办部门办理诉求时应当遵守下列规定：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况，如实记录。

（二）依法履行职责，及时办理诉求；对受客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作。

（三）在规定时限内向诉求人和党政办公室反馈办理情况（“双反馈”）。

**第十条** 各承办部门在诉求件办结后，应向诉求人反馈办理结果。反馈方式包括电话联系、短信告知等。

符合下列情形之一的，可以不予反馈。

（一）诉求人联系方式不详或者要求个人信息保密；

（二）诉求人明确表示拒绝接受回访反馈；

（三）来电诉求明显违背社会公序良俗（此类情形需要由市委分中心甄别确认）；

(四) 来电诉求明显违反现有法律法规政策规定;

(五) 来电诉求内容包含不稳定因素。

**第十一条** 各承办部门向党政办公室反馈办理情况,应包含“一单一文一支撑”。

“一单”指《北京教育学院“接诉即办”阅批处理单》;

“一文”指联系、办理过程及结果的文字说明;

“一支撑”指诉求办理工作过程的录音、视频、截图等支撑材料。

**第十二条** 各部门应当采取下列措施,主动发现问题、解决问题:

(一) 定期分析诉求办理情况,改进工作薄弱环节;

(二) 预判季节性、周期性问题,制定工作预案,做好应对准备;

(三) 主动研究本部门开展新业务工作可能出现的相关问题,加强服务指导和监督管理;

(四) 积极对接服务对象需求,开展源头治理;

**第十三条** 各部门聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题,开展重点治理;对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究,提出意见建议,集中力量推动问题解决。

**第十四条** 党政办公室和各承办部门在工作中发现可能发生突发事件的情况或风险,应及时向学院“接诉即办”工作领导小组报告。

**第十五条** 学院纪委应当加强“接诉即办”专项监督，督促各有关部门依法履职。

各承办部门在“接诉即办”工作中有下列行为之一的，应责令改正；造成不良影响或者后果的，应追究相关人员责任：

- （一）对诉求人服务态度恶劣粗暴；
- （二）不办理或者逾期办理诉求事项，且不说明正当理由；
- （三）不履行或者不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假等行为；
- （四）泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私；
- （五）非法干预、压制和打击报复诉求人；
- （六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

**第十六条** 本办法由党政办公室负责解释。

**第十七条** 本办法自发布之日起施行。