

中国职工保险互助会北京办事处文件

中互京字〔2021〕71号

中国职工保险互助会北京办事处 代办处“接诉即办”管理办法（试行）

根据市人大发布的《北京市接诉即办工作条例》及市总工会印发的《关于健全完善12351职工服务热线接诉即办工作机制的实施方案》精神，进一步改进工作作风，切实维护好职工权益、竭诚服务好职工群众、着力解决好职工诉求，提升互助保障接诉即办工作质量，结合工作实际，特制定本办法。

一、工作职责

北京市职工互助保障接诉即办工作依托市总三级服务体系开展，北京办事处为12351服务热线派单的首接单位，负责组织协调制定工作制度、为职工提供咨询、办理、反馈、诉求转办、交办、督办、数据汇总、考评等工作；各代办处及基层工会负责接收、受理办事处转办、交办的职责范围内职工诉求件，以推动诉求解决。

二、工作流程

“派单”是接诉即办整个流程中的关键环节，能否精准“靶向锁定”承办单位，直接决定着办理效率和职工满意度。“派单”工作全程依托三级服务体系工作平台完成。

（一）办事处在平台上首接12351派单诉求件，经过查询与分析，属责权内的诉求通过内部业务部门进行及时处理并按时结案；

（二）根据研判，属于代办处负责的，办事处将工单通过三级服务体系工作平台直接下派至承办代办处并电话进行通知。

（三）代办处经办人员接收工单后，经过详细了解职工诉求后，在规定时限内及时回复职工问题、解决职工诉求，并记录回复内容和职工反馈，同时进行结案处理。期间，办事处会对承办代办处进行督办提醒并记录结果。

（四）办事处将每月接诉即办工作情况进行汇总分析，形成分析报告报办事处主任办公会通报，对接诉即办处理不利或职工回访不满意件逐一进行评议。

三、工作要求

（一）高度重视，夯实责任，提高站位，在接诉即办工作中把解决问题落实到行动，对于职工的诉求，既要“接得快”又要“答得准”，切实把职工反映的问题作为改进工作的切入点，精准聚焦、全面发力，提高职工幸福感获得感。

（二）严格按照工作流程，自上而下形成工作闭环，合

力推进接诉即办工作顺利运行，不推诿，不推脱，用语专业，态度和蔼，站在职工角度提供高质量、有温度的服务。

（三）加强组织领导，遵守制度规范，高效受理办结。代办处需指定专人受理互助保障接诉即办工作，派出诉求工单均注明办理时限，承办代办处应及时受理诉求、办理结案。确需延长办理时限的，要向办事处和职工说明理由，受客观因素制约暂时无法解决的，应向职工做好解释工作。

（四）互助保障接诉即办工作将纳入代办处年终绩效考核管理，响应率、办结率、满意率将作为评价指标，推动接诉即办工作由“有一办一”到“举一反三”、由接诉即办到未诉先办的转变，形成横向互通、纵向互联的紧密网络，形成方式方法创新、程序流程创新的制度机制，更好地为广大职工群众服务。

（五）本办法自2022年1月1日执行。

- 附件：1. 代办处接诉即办工作流程
2. 代办处接诉即办人员信息及密钥名称回执

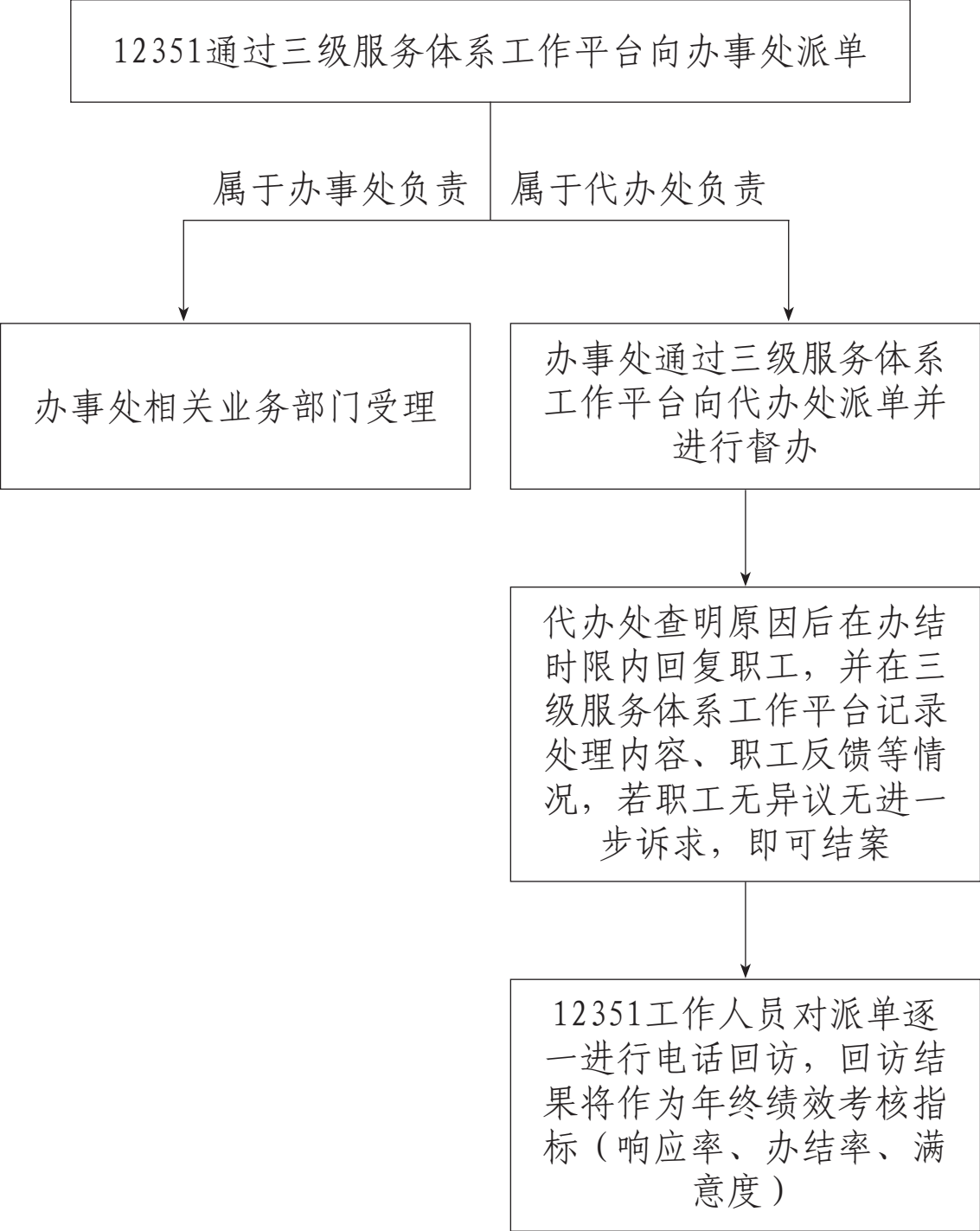
中国职工保险互助会北京办事处

2021年12月

北京办事处

附件1:

代办处接诉即办工作流程



附件2:

代办处接诉即办人员信息及 密钥名称回执

代办处名称（区）	姓名	联系电话	密钥名称

注：密钥作为进入三级服务体系工作平台的必要工具需进行互助保障模块授权方可使用，请各区及开发区代办处（此项工作先从区代办处进行试点）于2021年12月31日之前将密钥名称及经办人员信息报至办事处公益部邮箱（gyb@bjyszghzbz.org.cn），联系人李潇，联系电话83570059。有密钥的代办处可按以下图示说明查找密钥名称：



第一步：在电脑屏幕左下角点击开启后，点击EnterSafe，再点击下拉菜单管理工具；第二步：在管理工具界面点击交换密钥对和证书，再点击查看证书；第三步：在证书信息界面查看“颁发给”处第二个@和第三个@之间的名称，此名称要填写在回执“密钥名称”处。