

附件 3

平顶山市民呼必应派驻工作制度

第一条 为提高民呼必应工作人员业务能力和专业问题处置能力，规范诉求事项办理流程，完善标准化热线服务体系，建立健全民呼必应派驻工作机制，制定本制度。

第二条 市民呼必应指挥中心（以下简称市指挥中心）根据诉求事项的类型、周期、热点（如周期性供暖、行业集中反映问题）等，从相关网络单位选派优秀同志参与市指挥中心工作，解答相关专业知识。

第三条 派驻人员在派驻期间要服从市指挥中心统一管理，遵守各项工作规定，按要求在相关岗位工作学习。

第四条 派驻分为业务派驻、轮训派驻和特殊时期派驻 3 种方式。

（一）业务派驻。主要针对留号并行政务服务热线网络单位，在市指挥中心配有固定坐席。

（二）轮训派驻。选派各级网络单位工作人员参加市指挥中心业务能力轮训，每次派驻时间原则上不超过 3 个月。

（三）特殊时期派驻。根据诉求热点指定相关网络单位选派专业人员解答处置对应问题，派驻时间根据问题处置情况确定。

第五条 同一网络单位派驻人员不局限于单一派驻方式。

第六条 按要求完成派驻任务后，市指挥中心对判定为工作合格的派驻人员颁发热线培训证书。

第七条 网络单位要切实做好派驻人员后勤保障工作，解决其交通、就餐等实际困难。