#### 业务流程图



#### 流程活动分析

信访投诉流程由5个活动组合而成，即：受理、核查回复、经办人处理、负责人审核、经办人回复。

1. **受理**
2. **活动内容**

接收从多个渠道（12345市民热线、来电来访、市经委、局长信箱、上海市信访办等）来源的信访投诉，判断是否属于局业务的办理范围，不属于业务管理范畴：监督检查经办人提交处理意见，交由部门负责人审核，审核通过交由局分管领导审批，最后交由监督检查经办人回复处理结果。如果属于则对投诉进行分类并下发任务到其它处室或运营商核查和回复，即：基站投诉、业余无线电投诉、干扰投诉/广播信号投诉、其他投诉，分类说明如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **投诉类型** | **描述** | **负责处室/单位** |
| 基站投诉 | 社会公众对运营商设置基站的行为进行投诉和处理。 | 台站处、运营商 |
| 业余无线电投诉 | 社会公众由于受到某些业余无线电台的干扰、噪音等情况影响，向无管局相关部门进行投诉。 | 台站处 |
| 干扰投诉/广播信号投诉 | 单位或个人的无线电设备/广播信号受到干扰、噪音等情况影响，向无管局相关部门进行投诉。 | 监测处 |
| 其它投诉 | 除基站、业余无线电、干扰投诉/广播类投诉的其他投诉。 | 监督检查室 |

1. **数据分析**
2. **输入**

* 申请材料数据：信访投诉登记表。
* 受理单号：根据受理单编码规整自动产生受理单号。

1. **输出**

具有分类信息的投诉登记表、监督检查任务单。

1. **前后次序**

前序活动：无

后序活动：其它处室/单位核查并回复

1. **承担岗位**

监督检查处工作人员

1. **核查回复**
2. **活动内容**

台站处、监测处、运营商等，根据《监督检查任务单》的内容进行核查，其中，基站投诉需下发任务至台站处和运营商，广播信号/广播干扰投诉下发任务至监测处，业余电台投诉则下发任务至台站处，各处理处室于2个工作日(运营商为3个工作日内)内回复给监督检查处。

1. **数据分析**
2. **输入**

《监督检查任务单》

1. **输出**

核查后产生的回复资料。

1. **前后次序**

前序活动：受理投诉；

后序活动：监督检查处经办人处理；

1. **承担岗位**

台站处、监测处、运营商等的工作人员。

1. **经办人处理**
2. **活动内容**

经办人根据协办单位回复的材料，进行汇总，并判断是否需要进行现场核查，如现场核查则产生《现场核查笔录》，经办人根据汇总情况和《现场核查笔录》拟定处理意见。

1. **数据分析**
2. **输入**

协办部门/单位回复的资料。

1. **输出**

《现场核查笔录》

1. **前后次序**

前序活动：协办部门/单位核查并回复；

后序活动：负责人审核意见

1. **承担岗位**

监督检查处工作人员

1. **负责人审核**
2. **活动内容**

部门负责人和分管领导审核经办人拟定的处理意见，回复时限为2工作日。

1. **数据分析**
2. **输入**

经办人拟定的处理意见

1. **输出**

审核结果

1. **前后次序**

前序活动：经办人处理

后序活动：经办人回复

1. **承担岗位**

部门负责人、分管领导

1. **经办人回复**
2. **活动内容**

经办人根据已拟定的处理意见和领导审核意见，回复投诉人。如果是非法基站则启动行政执法流程。

1. **数据分析**
2. **输入**

已拟定的处理意见和领导审核意见

1. **输出**

发起非法基站行政执法流程

1. **前后次序**

前序活动：负责人审核

后序活动：无

1. **承担岗位**

监督检查处工作人员

### 信访投诉表单

#### 信访投诉-无线电管理局信访登记表

##### 表格模板

|  |  |
| --- | --- |
| 字段 | 说明 |
| 编号 | 命名规则：年月+序号例201503+3位数字按月排序 |
| 投诉人/行政相对人 | 选择项 |
| 投诉人信息 | 姓名；  投诉地址；  电话；  电子信箱； |
| 投诉对象 | 姓名/名称；  所属区县（下拉列表）；  电话；  电子邮箱 |
| 来源 | 选择项（来访/信访/电访/网站/局长信箱/12345/监督检查/其他） |
| 是否重复 | 勾选（是/否），是否重复是判断本次投诉是否与已有投诉重复 |
| 重复编号 | 若与已处理投诉重复则填写该重复投诉登记单的编号 |
| 主要内容 | 投诉者提供的相关信息 |
| 处理情况（多个） | 根据相关配合部门提供的回复信息填写，具体如下： |
| 合法：  运营商名称、电台执照编号、电台执照有效期、站址认定编号、站址认定有效期； |
| 不合法：  运营商名称：  处理意见：  选择项：整改（停工）/拆除（拆天线、拆基站）/其他（手填） |
| 办理情况反馈 | 选择项（办结/不予受理/不再受理） |
| 答复方式 | 选择项（电话/书面/约谈） |
| 最终意见 | 手填内容（经办人填写）；  经办人签名；  负责人签名；  填写日期。 |
| 备注 |  |
| 监督检查任务单编号 | 处理该投诉涉及的所有任务单编号，自动关联仅显示。 |

##### 表格数据

|  |  |
| --- | --- |
| **数据名称** | **包含内容** |
| 投诉者数据 | 姓名、投诉地址、电话、电子信箱 |
| 投诉对象数据 | 姓名/名称、所属区县（下拉列表）、电话、电子邮箱 |
| 登记投诉数据 | 编号、投诉人/行政相对人、来源是否重复、重复编号、主要内容 |
| 任务数据 | 主要内容、调查意见、备注、附件 |
| 处理内容数据 | 处理情况、办理情况反馈、答复方式  最终意见、备注、监督检查任务单编号 |

#### 信访投诉-无线电管理局监督检查任务单

##### 表格模板

|  |  |
| --- | --- |
| 字段 | 说明 |
| 编号 | 命名规则：信访监督登记表编号+（-序号）  注：直接关联信访监督登记表编号。 |
| 投诉者信息 | 自然人（姓名）、单位（名称）、电子邮件、电话、受理日期、地址、  （格式与登记表相同） |
| 主要内容 | 监督检查处经办人填写的任务要求。 |
| 调查意见 | （根据任务要求由各处室回复意见） |
| 合法：  运营商名称、电台执照编号、电台执照有效期、站址认定编号、站址认定有效期； |
| 不合法：  运营商名称：  处理意见：  选择项：整改（停工）/拆除（拆天线、拆基站）/其他（手填） |
| 备注 |  |
| 附件 | 任务处理回复的资料 |
|  | |

##### 表格数据

### 信访投诉

用户通过12345市民热线、来电来访、市经委、局长信箱、上海市信访办等方式向无线电管理局进行相关投诉。监督检查室相关人员接收受理各类信访投诉事项，并由相关部门配合进行核查和执法以及法务处置，信访投诉分为四个事项：基站投诉、业余无线电投诉、干扰投诉、广播信号投诉、其他投诉。

监督检查处（牵头）：负责受理无线电管理违章举报、投诉及信访，协调处理行政执法争议和纠纷。

台站处（配合）：负责本市相关无线电协会和业余无线电发展的监督指导等工作。

监测室（配合）：协助处理申诉和查询；

检测室（配合）：承担上级部门下达的各类检测无线电发射设备技术指标任务。

频率处：承担省际、军地及行业间频率协调和干扰查处。

#### 信访台账

信访台账的管理是整个信访投诉管理的基础，所有的信访投诉信息都显示在该模块，可进行。显示的信访投诉信息包括：序号、日期、案件来源、法人代表、案件类型、投诉人（接待人）、联系电话、地址、所属行政区、投诉内容、投诉响应时间、检查情况、检查情况分类、被检单位、投诉回复时间、处理结果、备注、整改编号、投诉闭环时间。

1. **输入**
2. 查询台账，输入查询条件（如日期、案件来源等）
3. 新增台账，输入信访投诉的基本信息包括日期、案件来源、法人代表、案件类型、投诉人（接待人）、联系电话、地址、所属行政区、投诉内容、投诉响应时间、检查情况、检查情况分类、被检单位、投诉回复时间、处理结果、备注、整改编号、投诉闭环时间等；
4. 编辑台账，选择台账，在台账详情中编辑台账信息，允许编辑的内容有案件来源、法人代表、案件类型、投诉人（接待人）、联系电话、地址、所属行政区、投诉内容、投诉响应时间、检查情况、检查情况分类、被检单位、投诉回复时间、处理结果、备注、整改编号、投诉闭环时间等
5. 删除台账，台账基本信息。
6. **处理过程**
7. 查询台账，输入查询条件（如日期、案件来源等），在列表中以分页形式展现符合条件的台账记录，如当前登录用户有编辑权限，则在每行记录的末端展现编辑按钮。
8. 新增台账，输入信访投诉的基本信息包括日期、案件来源、法人代表、案件类型、投诉人（接待人）、联系电话、地址、所属行政区、投诉内容、投诉响应时间、检查情况、检查情况分类、被检单位、投诉回复时间、处理结果、备注、整改编号、投诉闭环时间等，点按保存按钮，系统记录数据并返回保存结果，成功保存的数据应该在列表中可以被查询到。
9. 编辑台账，选择台账，在台账详情中编辑台账信息，允许编辑的内容有案件来源、法人代表、案件类型、投诉人（接待人）、联系电话、地址、所属行政区、投诉内容、投诉响应时间、检查情况、检查情况分类、被检单位、投诉回复时间、处理结果、备注、整改编号、投诉闭环时间等，编辑时应对数据项进行前后台复合校验，对于符合保存数据规则的数据进行保存操作，并返回保存结果，如编辑成功，在列表中查询该台账信息应是编辑后的数据。
10. 删除台账，选择台账，点按删除按钮，询问用户是否确定删除，该功能需要在前后台进行权限控制，且删除为逻辑删除，并记录操作日志。删除操作完毕后提示操作结果，成功删除的记录，在列表中需不能查询到。
11. **输出**
12. 查询台账：信访台账数据：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **描述** |
| 1 | 日期 | 信访投诉的产生日期 |
| 2 | 案件来源 | 案件数据的输入源 |
| 3 | 法人代表 | 法人代表编号 |
| 4 | 案件类型 | 1：基站投诉； 2：广播干扰/广播信号投诉；  3：业余无线电投诉；  4：其它投诉； |
| 5 | 投诉人 | 投诉人姓名 |
| 6 | 接待人 | 接待人姓名 |
| 7 | 投诉人联系电话 | 投诉人联系电话 |
| 8 | 地址 | 投诉地址 |
| 9 | 所属行政区 | 投诉所属行政区 |
| 10 | 投诉内容 | 投诉的具体内容 |
| 11 | 投诉响应时间 | 投诉的响应处理时间 |
| 12 | 检查情况 | 检查的情况描述 |
| 13 | 检查情况分类 | 检查处理结果描述 |
| 14 | 被检单位 | 被检查的单位 |
| 15 | 投诉回复时间 | 回复投诉人的时间 |
| 16 | 备注 | 备注信息 |
| 17 | 整改编号 | 投诉的责令整改编号 |
| 18 | 投诉闭环时间 | 投诉处理完毕时间 |

1. 编辑台账：输出编辑台账的结果，编辑后的台账数据应该为编辑后的新数据。
2. 新增台账：新增台账的结果，新增成功后的台账数据应该可以被查询到。
3. 删除台账：台账的删除结果，删除成功后的台账数据不可以被查询到。
4. **图形及交互**

无特殊要求。

#### 投诉受理

投诉受理是对用户通过12345市民热线、来电来访、市经委、局长信箱、上海市信访办等方式的投诉进行登记，在信访台账中可显示。通过网站进行的投诉可直接接收到系统中，其他来源的投诉由经办人进行登记处理。

1. **输入**

信访登记信息：

|  |  |
| --- | --- |
| 字段 | 说明 |
| 编号 | 命名规则0年月+序号例201503+3位数字按月排序 |
| 投诉人/行政相对人 | 选择项 |
| 投诉人信息 | 姓名；  投诉地址；  电话；  电子信箱； |
| 投诉对象 | 姓名/名称；  所属区县（下拉列表）；  电话；  电子邮箱 |
| 来源 | 选择项（来访/信访/电访/网站/局长信箱/12345/监督检查/其他） |
| 是否重复 | 勾选（是/否），是否重复是判断本次投诉是否与已有投诉重复 |
| 重复编号 | 若与已处理投诉重复则填写该重复投诉登记单的编号 |
| 主要内容 | 投诉者提供的相关信息 |
| 处理情况（多个） | 根据相关配合部门提供的回复信息填写，具体如下： |
| 合法：运营商名称、电台执照编号、电台执照有效期、站址认定编号、站址认定有效期； |
| 不合法：运营商名称；处理意见；选择项：整改（停工）/拆除（拆天线、拆基站）/其他（手填） |
| 办理情况反馈 | 选择项（办结/不予受理/不再受理） |
| 答复方式 | 选择项（电话/书面/约谈） |
| 最终意见 | 手填内容（经办人填写）；  经办人签名；  负责人签名；  填写日期。 |
| 备注 |  |
| 监督检查任务单编号 | 处理该投诉涉及的所有任务单编号，自动关联仅显示。 |

1. **处理过程**
2. 接到信访投诉、或其他接口传输的数据，对必要信息进行校验和过滤；
3. 判断信访投诉的类型，根据不同的类型，记录不同的字段，并将信访投诉信息录入到录入信访投诉登记表；
4. 返回投诉受理信访投诉表单的数据录入结果。
5. **输出**

投诉受理信访投诉表单的数据录入结果，成功录入的信访数据应该可以在受理中被查询到。

1. **图形与交互**

无特殊要求

#### 任务派发

根据投诉内容经办人进行投诉任务分配，将任务分配到相关部门，任务处理部门根据任务内容进行处理，并将结果提交

1. **输入**

监督检查任务单：

|  |  |
| --- | --- |
| 字段 | 说明 |
| 编号 | 命名规则：信访监督登记表编号+（-序号）  注：直接关联信访监督登记表编号。 |
| 投诉者信息 | 自然人（姓名）、单位（名称）、电子邮件、电话、受理日期、地址、（格式与登记表相同） |
| 主要内容 | 监督检查处经办人填写的任务要求。 |
| 调查意见 | （根据任务要求由各处室回复意见） |
| 合法：运营商名称、电台执照编号、电台执照有效期、站址认定编号、站址认定有效期； |
| 不合法：运营商名称；处理意见；选择项：整改（停工）/拆除（拆天线、拆基站）/其他（手填） |
| 备注 |  |
| 附件 | 任务处理回复的资料 |

1. **处理过程**
2. 监督检查处工作人员根据信访投诉登记表的信访类型，根据业务规则，参见3.3.7章节，创建监督检查任务单，任务单自动关联到信访投诉登记表，并通过流程流转到对应部门的负责人；
3. 任务执行部门的负责人，根据监督检查任务单的基本信息，填写调查意见以及其他附件调查资料，并将调查结果反馈给监督检查处任务发起人；
4. 监督检查处工作人员接收任务处理结果，并汇总，其结果可以在任务记录中被查询到。
5. **输出**

监督检查任务执行人反馈的调查意见和调查资料等

1. **图形与交互**

无特殊要求

#### 结果维护

任务结果提交后，由投诉经办人将结果进行统一汇总，并将结果告知客户，可以邮件、短信的方式直接系统发出

1. **输入**

监督检查任务被执行部门工作人员执行后，返回的执行结果，其结果包含了调查资料信息和附件等信息。

1. **处理过程**
2. 监督检查处接收到任务执行结果，多个执行者的回复数据需要进行汇总。
3. 通过邮件、短信等自定义方式，将汇总后的信息告知给客户（具体是什么信息？），并取得告知后的结果信息。
4. 记录通知日志，记录通知的时间，对象以及数据等信息。
5. **输出**

监督检查处对任务执行结果的汇总信息，以及通知用户后的反馈信息等。

1. **图形与交互**

无特殊要求。

#### 查询统计

信访投诉的数据来源丰富，处理过程路径多样，结果数据繁多，工作人员以及部门、局领导需要通过对数据的综合统计，按照不同的统计条件，复合展示统计结果。

1. **输入**
2. **统计条件**
3. 各类信访投诉及咨询总数量统计；
4. 按运营商分类，统计各运营商投诉的总数量、统计被投诉的基站数量（即重复投诉按一个计数）、其中重复基站也要列出；
5. 按投诉区县统计，与投诉对象区县选择相关联：注：仅限运营商的基站数量统计；
6. 按投诉来源分类（12345市民热线、来电来访、市经委、局长信箱、上海市信访办），统计各来源的投诉数量；
7. 按投诉类型分类（基站投诉、业余无线电投诉、干扰投诉/广播投诉和其他投诉），统计各类的总数量；
8. 按处理状态统计（完成、未完成投诉），统计投诉数量：

* 月报：

完成：显示该月完成总数量和列表、该月受理该月完结数量和列表、该月完结非该月受理数量和列表。

未完成：显示该月未完成总数量和列表、该月受理该月未完结数量和列表、非该月受理该月未完结数量和列表。

* 季报：

完成：显示该季完成总数量和列表、该季受理该季完结数量和列表、该季完结非该季受理数量和列表。

未完成：显示该季未完成总数量和列表、该季受理该季未完结数量和列表、非该季受理该季未完结数量和列表。

* 年报：

完成：显示该年完成总数量和列表、该年受理该年完结数量和列表、该年完结非该年受理数量和列表。

未完成：显示该年未完成总数量和列表、该年受理该年未完结数量和列表、非该年受理该年未完结数量和列表。

1. 按合法性统计（合法、不合法），统计数量；
2. 依托区县无线电管理部门数量：按任务流转类型；（是按监督检查任务分配来分类码？）
3. **统计类型**
4. 月报

统计出本月信访投诉及咨询的总数量，并按运营商、投诉区县、投诉来源、投诉类型、处理状态、合法性、任务流转类型罗列出本月所有条件的相关列表和统计图形。

1. 季报

统计出本季度信访投诉及咨询的总数量，并按运营商、投诉区县、投诉来源、投诉类型、处理状态、合法性、任务流转类型罗列出本季度所有条件的相关列表和统计图形。

1. 年报

统计出本年信访投诉及咨询的总数量，并按运营商、投诉区县、投诉来源、投诉类型、处理状态、合法性、任务流转类型罗列出本年所有条件的相关列表和统计图形。

1. 台账列表

可查询所有投诉登记单，和处理状况。

1. **处理过程**

对于非常规的报表，按照统计条件查询出符合条件的信访投诉数据，并汇总数量在页面展示。对于常规报表统计，包括月报、季度报、年报等，需要根据统计查询条件，定时的生成报表，按照报表的输出字段格式展示，并提供导出数据报表的功能。

1. **输出**

非常规类型的数据报表，包括各类信访投诉及咨询总数量统计、按运营商分类、按投诉区县统计、按投诉来源分类、按处理状态统计等。

常规类型的数据则按照非常规的基础上，根据设定的时间区间，产生月度、季度、年度等报表数据。+

1. **图形与交互**

无特殊要求。