

资府办函〔2022〕69号

资阳市人民政府办公室
关于印发资阳市12345政务服务便民热线运行
管理暂行办法的通知

各县（区）人民政府，高新区管委会、临空经济区管委会，市级
相关部门（单位）：

经市政府同意，现将《资阳市12345政务服务便民热线运行
管理暂行办法》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

资阳市人民政府办公室

2022年11月25日

资阳市 12345 政务服务便民热线 运行管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为确保资阳市 12345 政务服务便民热线(以下简称“市 12345 热线”)运行管理规范、运转协调、监管有力,提高服务质量和工作效率,根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》(川办函〔2022〕16号),结合实际,制定本办法。

第二条 坚持以人民为中心的发展思想,遵循改革创新、重心下移、条块联动的原则,建立党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的市 12345 热线工作体系,推动形成共建共治共享的社会治理格局。

第三条 市 12345 热线是市政府建设集服务、管理、监督职能为一体的线上综合服务平台,为自然人、法人或者其他组织(以下统称诉求人)有关政策咨询、民生诉求、投诉举报、效能监督、建言献策等方面事项诉求提供快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的服务机制。诉求人可通过市 12345 热线电话反映各类非紧急类诉求。人民网、问政四川、麻辣社区、市委书记市长信

箱、资阳网、资阳市民云、九曲河门户网站等等网上诉求办理工作，适用本办法。

第二章 组织管理

第四条 市人民政府负责建立健全市 12345 热线领导体系和工作机制，强化监督检查，督促责任落实；协调解决工作中的重大问题，推动社会普遍关注的共性问题主动治理，整体谋划、统筹推进市 12345 热线工作。

第五条 市政务服务大数据管理局具体负责市 12345 热线工作的组织协调、指挥调度，规划建设市 12345 热线平台，制定市 12345 热线工作制度、流程和规范，管理市 12345 热线并监督其开展工作。

市 12345 热线在市政务服务大数据管理局领导下，履行市 12345 热线具体业务管理职能，负责市 12345 热线的管理、运行、维护，全时段为诉求人提供诉求咨询、接收、查询和反馈服务，承担诉求的转办、交办、督办和数据汇总、分析研判等具体工作。

第六条 县（区）人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会负责本行政区域内市 12345 热线工作的统筹谋划、督促检查和投入保障，研究办理、协调解决疑难复杂诉求，明确具体协调推进的部门。

第七条 乡（镇）人民政府、街道办事处负责基层统筹协调、指挥调度，及时办理辖区内的诉求。

第八条 各级党委政府所属职能部门、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企事业单位和法律法规授权组织为市12345热线承办单位，应当建立健全工作制度，完善工作机制，依法办理有关诉求。

第三章 业务范围

第九条 市12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议。以下事项不予受理：

（一）须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项。

（二）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

（三）属于110、119、120、122等紧急热线电话受理范围的事项。

（四）属于军队、武装警察部队职权范围的事项。

（五）恶意攻击骚扰、诉求表述不清、无实质诉求内容的事项。

（六）违反法律法规规章规定的事项。

（七）法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不予受理范围的事项，市12345热线话务人员负责做好解释引导，对于无法认定受理范围的事项，应及时向有关单位核实后，引导其向有管辖权的部门反映。

第四章 流程规范

第十条 市 12345 热线采取 7×24 小时按照不低于 95% 的接通率配备话务人员受理诉求人各类诉求，执行信息安全等级保护三级标准，承办单位应开通电子政务外网，实现所有工单在电子政务外网统一流转。市 12345 热线工单实行“集中受理、分类处理、限时办理、回访测评”四步流程。

第十一条 集中受理。全市统一以市 12345 热线受理诉求人咨询、建议、投诉等各类非紧急诉求。

第十二条 分类处理。市 12345 热线对诉求人的诉求能直接答复的，应根据知识库当即准确、完整答复，并在系统中做好办理记录。根据现有知识库，不能当即准确、完整答复的，可采取三方通话或者形成工单派发承办单位。

第十三条 限时办理。承办单位在收到市 12345 热线转办的工单后，按照“谁承办、谁答复、谁公开、谁负责”的原则，及时答复诉求人，并对转办工单回复内容审核把关。

(一) 市 12345 热线在受理诉求人诉求后，应在 2 个小时内进行转办。

(二) 承办单位应在 5 个工作小时内签收转办工单，咨询类工单办理时限为 1 个工作日，求助建议类工单办理时限为 5 个工作日，投诉举报类工单办理时限为 7 个工作日。承办单位可根据行业考核的要求优于办结时限提速办结。对不在受理范围以及不

属于本部门(单位)职责范围的工单,承办单位应在接到工单的1个工作日内退回市12345热线,并说明退回的理由、依据、建议承办单位,超期响应、退回的视为超期办理件。

(三)一般情况下,工单不延期。确因情况复杂不能按时办结的工单,承办单位应在办结时限到期1个工作日前提出延期申请(延期申请只能1次)。延期工单需由承办单位向诉求人说明情况。咨询类工单原则性不予延期,求助建议类工单延期时限一般不超过2个工作日,投诉举报类工单延期时限一般不超过5个工作日。对于个别情况特别复杂、短期内无法办结或决定立案处理的工单,承办单位应在规定办理时限内详细回复办理进展情况、下步打算及承诺办结时限,申请临时办结归档。同时,市12345热线和承办单位做好台账管理,除法律法规规定办结时限的其他工单,每15个工作日报送工作进展,直至办结销案。

(四)建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害诉求人生命财产安全的特殊紧急诉求事项和大面积停水、停电、停气及环境污染等严重影响诉求人正常生产生活的特殊诉求事项,市12345热线应第一时间向事件属地政府及有关处置部门报告,同时迅速生成工单,转办至有关承办单位。承办单位接到特殊紧急诉求事项,须在1小时内反馈初步响应意见,1个工作日内反馈处理情况;接到特殊诉求事项,须在2小时内反馈初步响应意见,2个工作日内反馈处理情况。

(五)成立市 12345 热线会商协调小组。由市政府分管副市长任组长，市政府有关副秘书长、市政务服务大数据管理局及相关承办单位负责人任成员，按照“谁联系、谁协调、谁督办、谁负责”原则，快速高效处理群众疑难诉求。由协调机构执行部门共同研究转派工单，办理回复、退单、延期等均需承办单位以书面形式，经单位负责人签字并加盖公章后反馈。

1. 对无法确定承办单位的工单，经会商协调小组签批后以交办单形式转承办单位办理。

2. 情况较复杂、涉及承办单位较多而无法确定牵头单位的工单，召开会商协调小组会议确定承办单位办理。

3. 群众反映非常强烈、涉及面特别广、部门层面很难解决、易形成不稳定事件的工单，报会商协调小组按照“一事一报”原则提请市政府领导签批后以督办单形式转承办单位办理。

4. 对反复投诉、具有异常风险的群众诉求，经会商协调小组签批后以特殊形式转承办单位做好稳控工作。

5. 联合办理类工单，由主办单位牵头负责处理并答复群众。通过上述方式确定的主办单位和协办单位，如遇同类事项应当参照办理，不得退回。

第十四条 回访测评。市 12345 热线通过电话核实、当面访谈、现场核查等方式开展回访，引导诉求人对承办单位联系回复和办理结果满意度情况进行评价。

(一)经回访，诉求人对市 12345 热线服务过程和办理结果

满意,或者答复内容符合法律、法规和政策规定的,该事项办结。未作出评价的视为基本满意自动办结归档。办结事项应及时整理、归档,归档内容应真实、清晰、完整,方便查阅。

(二)经回访,确因办理原因造成合理诉求未解决的不满意工单或办理过程存疑、结果不实、回复要素不齐等工单,退回承办单位重新办理,承办单位应依据法律法规和相关政策规定作出进一步回应解释或根据时限重新办理,重新办理后需再次回访;确因事项超出法律法规规定、受到相关政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂时不能办理或满意度评价为不满意的,承办单位应当耐心解释、积极引导、争取理解,并结合实际情况在测算满意率前完成甄别工作。

行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置,不片面追求满意率。

第十五条 同一诉求人就同一事项多次反映投诉并由承办单位依法依规办理的,承办单位可在事实认定清楚的基础上,依法依规认定为终结件,承担相应法律责任。承办单位需就终结件提出详细意见和解释答复口径向市 12345 热线报备,并向诉求人做好解释工作。诉求人再次反映同一诉求事项,市 12345 热线原则上按承办单位意见进行答复解释不再派单,特殊情况除外。举报事项认定为规定办理时间内重复投诉的不予转派。

第五章 知识库建设

第十六条 按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，市政务服务大数据管理局会同承办单位建立全市统一市 12345 热线知识库，规范知识库数据录入标准。

第十七条 按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则，由承办单位对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理，及时审核、更新、录入、删除知识库信息，确保信息的准确性、时效性。对新出台的涉及诉求人切身利益的重大政策，或咨询类一次性解答率低于 90% 的知识库，由相关单位选派专家、业务骨干开展现场指导和业务培训。

第十八条 建立完善知识库管理和维护机制，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统筹做好知识库的系统采编与维护管理，推动市 12345 热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务，积极运用人工智能技术，实现群众咨询智能应答。

第六章 数据管理

第十九条 市 12345 热线应加强系统智能化建设，推进大数据、云计算、人工智能等科技手段应用。优化完善市 12345 热线工单受理、办理、回访、统计分析等子系统建设。依托大数据平台和目录区块链体系，打通数据通道，归集数字城管、应急指挥、网格化服务管理等系统民生诉求数据，实现民生诉求数据全量汇聚。

第二十条 市 12345 热线应加强对数据资源的标准化、规范化管理，实时向省 12345 热线平台推送数据。市 12345 热线应向承办单位适时共享受理信息、工单记录、回访评价等全量数据，支持承办单位做好数据查询、利用等工作，实现市 12345 热线数据共享共用。

第二十一条 建立健全市 12345 热线数据分析制度，加强对诉求受理、办理各环节的动态监测和分析研判，对异常情况实时智能预警、监测。加强大数据分析应用，通过工作月报、年报和专报等形式，重点对存在的问题和诉求人关注的热点、焦点和难点问题进行研究，提出分析建议，为科学决策、精准施策提供数据支持。

第二十二条 建立市 12345 热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人信息。按照“谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。承办单位要认真落实保密规定，严禁违规泄露诉求人有关信息。

第七章 保障监管

第二十三条 加强队伍建设，采取分级分类培训、工作指导交流、经验总结推广等措施，提升承办单位工作人员的政治、法律、业务素质和工作能力。加强坐席人员选拔管理，完善话务人员培训和等级评定机制，适当提高待遇标准。

第二十四条 由市 12345 热线对承办单位的事项受理、办理等环节进行效能监测，并定期通报。

第二十五条 存在以下情形由会商协调小组督促约谈。

- (一) 专家座席、分中心热线接通率低于 95% 的。
- (二) 办理工作敷衍塞责、推诿扯皮、态度粗暴等，导致群众不满意的。
- (三) 反复退回重办、超期未办理的。
- (四) 未按照规定及时上传、更新知识库信息的。
- (五) 连续三个月在办件满意度评价居末位的。
- (六) 其他需要督促约谈的。

第二十六条 存在以下情形的报市政府进行督办。

- (一) 群众合理诉求长期得不到解决的。
- (二) 工作不认真履职、弄虚作假，造成不良影响的。
- (三) 被会商协调小组指定为主办单位或协办单位，不依法依规主动履职的。
- (四) 经会商协调小组督促约谈后仍未整改落实的。

第二十七条 各级 12345 热线管理机构、承办单位及工作人员有下列情形的，由主管部门或纪检监察机关依法依规追责问责。

- (一) 办理工作处置不当或失职渎职，造成重大不良影响，严重损害群众切身利益的。
- (二) 对诉求人进行打击报复，将诉求人信息和有关情况泄露给被举报人或无关单位、个人的。

(三) 知识库信息出现重大错误，造成严重后果的。

(四) 造成其他不良影响或严重后果的。

第二十八条 建立市 12345 热线工作容错纠错机制，鼓励承办单位及其工作人员担当作为。

第二十九条 各级 12345 热线管理机构、承办单位应加强宣传，引导诉求人依法依规使用市 12345 热线功能。发现无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁市 12345 热线受理、办理工作人员等涉嫌违反相关法律法规的行为，交由司法机关依法处理并纳入信用管理。

第三十条 实行年度考核制度，以解决诉求为导向，覆盖诉求响应、办理、反馈、知识库信息、主动治理等市 12345 热线工作全流程，实行分级分类考评。考评结果按相应权重纳入市委、市政府办理走好网上群众路线为民服务办实事工作目标绩效考核评价体系。

第八章 其他规定

第三十一条 市、县（区）人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会应当聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域和区域治理；对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，制定解决方案，完善政策措施，明确主责单位，市、县（区）、乡（镇、街）三级协同联动，形成条块结合、上下协同

的工作合力，集中力量推动问题解决。

第三十二条 承办单位应当采取下列措施，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）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理。

（四）积极对接诉求人需求，开展源头治理。

第三十三条 承办单位应当采取措施、畅通渠道，抓好区域化党建，整合辖区内各类资源，充分发挥网格化管理作用，支持和引导人民团体，行业协会商会、公益慈善、城乡社区服务等社会组织，企事业单位等社会力量和公众参与诉求办理和城乡治理。

第三十四条 市 12345 热线以“一键呼转、三方通话、工单转派”方式健全与 110 报警服务台对接联动。涉及 119、120 等紧急服务热线处理的紧急事项，及时转至相应专线。

第三十五条 承担公共服务职能的企事业单位应当建立完善公共服务保障和应急处置等工作机制，对涉及水、电、气等重点民生领域的诉求提供全天候服务。

第三十六条 推进与成德眉等地 12345 热线联动和政务服务、便民服务网上通办，为本市异地养老、医疗报销等与群众生活密切相关的诉求提供服务。

第九章 附 则

第三十七条 本办法自发布之日起实施 ,由市政务服务大数据管理局负责解释。