

甘州区人民政府办公室文件

甘区政办发〔2022〕88号

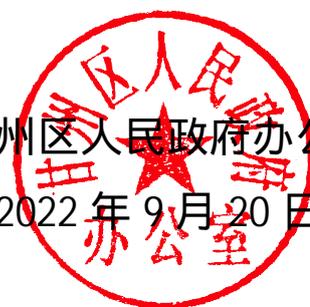
甘州区人民政府办公室 关于印发《甘州区“12345”政务服务便民热线运行管理办法》的通知

各乡镇人民政府，各街道办事处，区属有关部门、单位：

《甘州区“12345”政务服务便民热线运行管理办法》已经区十九届人民政府第23次常务会议审议通过，现印发你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

甘州区人民政府办公室

2022年9月20日



甘州区“12345”政务服务便民热线运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步完善甘州区“12345”政务服务便民热线（以下简称“12345”热线）全天候受理服务功能，强化“12345”热线运行管理，根据《张掖市“12345”政务服务便民热线运行管理办法（试行）》，结合我区实际，制定本办法。

第二条 “12345”热线主要通过电话、互联网等全媒体渠道，统一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、举报和意见建议等，不受理以下事项：

（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）不符合法律、法规、规章及政策规定的事项；

（三）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。

第三条 “12345”热线实行7×24小时服务，具备话务、工单、知识库、统计分析、热点搜索、数据共享、督查反馈等基础功能。

第四条 “12345”热线实行市县（区）“一号对外、集中受理、按责分办、限时办结、考核问责”工作模式，对企业群众诉

求“接诉即办”，并与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线联动。

第五条 区政务服务管理局负责我区范围内“12345”热线“集中受理，按责分工”工作。各乡镇、街道和区属部门及企事业单位（以下简称承办单位）负责本单位热线受理具体承办工作。对于其他县及市直受理的问题，相关工作人员要及时核对群众反映问题的受理范围，并积极引导对接。

第六条 来电事项办理过程中涉及其他法定程序、时限和要求的，按其规定办理。

第二章 职责分工

第七条 “12345”政务服务热线工作职责包括：

（一）高效承办来电。及时受理并督促承办单位依法依规办理“12345”热线转办事项，对多部门联合办理事项，要协调相关部门联合办理，同时要加大对转办事项督查督办力度。

（二）优化热线运行机制。持续完善群众满意度测评指标体系建设，加大对办件效率效果的绩效评价和考核力度，不断提升运行效率。

（三）加强热线办理及运作能力建设。定期组织开展业务技能培训，收集、管理、共享“12345”热线各类数据信息，提升信息收集、舆情反馈、数据资政功能，持续提升热线运作能力。

第八条 承办单位的工作职责包括：

(一) 完善办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

(二) 按时办理、答复、反馈“12345”热线转办的诉求；

(三) 定期分析涉及本单位的热线诉求，对反映相对集中的问题研究建立长效机制，防止同类问题重复发生；

(四) 负责热线知识库信息更新和维护，保证信息真实、准确、有效；

(五) 做好其他热线工作事项。

第九条 实行牵头负责制。“12345”热线及承办单位应落实牵头负责制，即热线工单反映的问题涉及多个部门的，由热线明确的主要职责部门担任牵头责任单位，负责与其他部门协调配合，并牵头对群众诉求进行合理合法回复。同时，牵头责任单位的主要负责人负有牵头领导责任。

第十条 落实保密制度。“12345”热线及承办单位应加强保密管理工作，对有关来电记录及办理答复文书中涉及保密内容的，未经批准不得泄露、公布、发布、出版、传授、转让秘密信息及副本。对电子存档应采取保密措施并加强保管，严防失泄密事件发生，确保国家秘密、商业秘密和个人隐私安全。

第三章 热线受理

第十一条 办理。

(一) 直办。

(1) 咨询类来电，由话务员检索知识库，按政策规定直接给予答复；

(2) 不能直接答复处理的，应准确记录并按照职能职责、管辖权限或行业管理要求，及时派转至相关承办单位办理；

(3) 相关诉求已经按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕并回复，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，告知诉求人办理结果。

(二) 转办。

(1) 办理期限：咨询、意见建议类事项办理时限为 1-3 个工作日，投诉、举报类事项办理时限 3-5 个工作日。

(2) 申请延期：承办单位确实无法在规定时间内办结的，应在工单到期前 1 个工作日内，向“12345”热线申请延期，延期时间不得超过办理期限的一倍。

(3) 热线受理范围之外的转办件：承办单位经过核实，诉求人诉求属于本办法第二条不受理情形的，应向诉求人做好解释，并向热线工作机构作出说明。

(4) 承办单位职责之外的转办件：转办事项不属于本单位职责范围的，应在 1 个工作日内退回（若因遇到外网断网等客观因素导致无法在 1 个工作日内退回转办件，则退回时限顺延 1 个工作日），并详细举证不属于职责范围的法律或政策依据及提出可行性建议（如无法律或政策依据，拒不履职，列入不作为行为）。

(5) 融合联动：对涉及多个承办单位的诉求，“12345”热线应明确主办单位牵头办理，相关单位积极配合。必要时可请机构

编制部门对职责有争议事项明确责任单位。

（三）督办。开展“综合督办”，通过电话督办、书面督办、暗访督办、会议督办、领导批示督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。对一些热点难点问题，由主管部门牵头协调督办解决；对一些久拖不决的难点问题，由牵头部门编写《呈批件》报区委区政府分管领导，按程序纳入区委区政府督查程序进行督办。同时，将重点督办事项和月度通报，通过协同工作平台，及时推送给相关部门单位，提高督办落实效果。

承办单位有下列情形的，由区政务服务管理局负责进行督办：

- （1）应当解决的热线事项，超出办理时限未办理的；
- （2）多次或集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （3）知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；
- （4）在职责范围内拒不接受派转事项的；
- （5）对诉求办理质量差、推诿扯皮、弄虚作假或泄露信息等，造成不良影响的；
- （6）派发的工单申请延期办理，超过延期时限仍未办结，且不报告说明正当理由的；
- （7）牵头单位拒不受理、协办单位拒不配合的；
- （8）对交办的诉求事项，因回复或答复诉求人不符合有关文件要求而被连续两次退回重办的；
- （9）回复或答复情况与实际办理结果不一致，造成不良影响或后果的；
- （10）其他需要督办的事项。

（四）批办。“12345”热线对热点、难点、焦点问题，按照“一事一报”的原则，经区政务服务局审核后报区委区政府，经区委区政府相关领导阅批后，直接派发到承办单位。

第十二条 各承办单位办理工单时，应使用文明服务用语，不得以任何借口拒绝、推诿、拖办或置之不理。受理工单后应与来电人及时沟通，对来电人讲述的事实认定清楚后，按照法律法规和政策要求予以办理，且回复解答应简明易懂，办理结果应合法公正。

第四章 结果运用

第十三条 反馈。承办单位应通过服务对象预留的联系方式在规定时间内将办理结果反馈给服务对象，同时通过热线网络系统反馈至“12345”热线。

第十四条 办结。服务对象对办理结果和服务过程满意或基本满意，或者答复内容符合法律法规和政策规定的，可予以办结。办结事项及时归档，必须严格遵守相关信息安全保密的法律法规，不得泄露服务对象的诉求事项及个人相关信息。

第十五条 归档。“12345”热线应以周为单位对来电记录进行编号归档，方便查询调阅。各类纸质版存档应及时更新，各类电子版存档及时进行备份处理，避免信息泄露或数据遗失。

第十六条 通报。“12345”热线以月为单位对承办单位办结情况及排名情况进行通报，并同时报送区委区政府以资参考。

第十七条 总结。对热点、难点、焦点问题进行分析研判，形成有价值的针对性建议，以专报形式报区委区政府领导参阅。

第五章 考核监督

第十八条 各乡镇街道、各部门单位要建立领导热线值守制度，与政务服务“好差评”建设有机结合，不断提升“12345”热线知晓度和影响力。

第十九条 “12345”热线负责对承办单位日常运行、受理和办理数据统计汇总，并纳入“放管服”考核重要内容，将综合考核结果定期通报，并报区委区政府。

第二十条 承办单位有下列情况之一的，由区政务服务局提出问责建议，报区纪委监委和组织人事部门依据有关法律法规，追究相关领导和直接责任人员的责任。

（一）对紧急事项（含区领导阅批件）拖延推诿，延误处理时机，造成不良影响的；

（二）因值班制度不落实或值班人员不負責任，贻誤群众反映事项的处理，造成不良影响或后果的；

（三）对重要问题经督办2次及以上仍不反馈办理情况的；

（四）在办理过程中弄虚作假、不作为、违法行政，导致新的矛盾纠纷发生，造成较大负面影响或后果的；

（五）因工作人员失职、泄密，致使投诉举报群众受到打击报复及导致严重后果的；

(六) 存在其他不依法依规履行职责行为的。

第六章 附 则

第二十一条 以分中心方式运行的各类政务服务热线，同样适用本办法。

第二十二条 本办法自印发之日起施行，有效期 5 年。

抄送：区委、人大、政协办公室。

甘州区人民政府办公室

2022年9月20日印发

共印8份