

渠府办〔2023〕66号

**渠县人民政府办公室  
关于印发《渠县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、街道办事处，县级各部门（单位）：

《渠县12345政务服务便民热线运行管理办法》已经县政府同意，现印发你们，请认真抓好贯彻落实。

渠县人民政府办公室

2023年5月15日

# 渠县 12345 政务服务便民热线运行管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范渠县 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行管理，提高政府为企便民服务水平，建设人民满意的服务型政府，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）、《达州市 12345 政务服务便民热线（市长热线）运行管理办法》（市办函〔2022〕139 号）要求，结合我县实际，制定本办法。

**第二条** 渠县 12345 政务服务便民热线负责达州市 12345 政务服务热线受理中心转交的通过电话、网站、微信、移动客户端、信箱、各级政务服务大厅、110 平台非警务转接等多种渠道，受理、督促各乡镇（街道）以及县级各部门有效办理。

**第三条** 12345 热线按照“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制开展工作。各乡镇（街道）及县级各部门处理企业和群众的诉求及相关管理工作，适用本办法。

## 第二章 职责分工

**第四条** 渠县行政审批局负责全县 12345 热线工作的统筹

协调、督办考核和重大事项决策。各乡镇（街道）及县级各部门负责组织领导本地区、本部门 12345 热线管理工作，落实 12345 热线管理专人，及时研究热线工作中的重大问题，加强 12345 热线工作保障。

**第五条** 渠县 12345 热线受理中心属渠县行政审批局下属事业单位，主要负责 12345 热线受理、交办、催办、综合协调、信息汇总、统计归档等工作，主要职责：

（一）负责 12345 热线群众诉求转办、交办，及时催办各乡镇（街道）及县级各部门（单位）依法依规办理 12345 热线群众诉求；

（二）负责对上级热线平台交办的属于本辖区范围内的诉求事项进行办理或转交办理，并及时反馈办理情况；

（三）负责各乡镇（街道）及县级各部门（单位）群众诉求回退和延期办理的审核工作；

（四）负责群众不满意诉求的甄别申请初审；

（五）负责组织开展全县 12345 热线各类数据信息的管理和统计分析；

（六）负责 12345 热线知识库管理；

（七）负责组织开展对社情民意的研判、大数据分析工作；

（八）完成上级交办的其他相关工作。

**第六条** 县级各部门（单位）及乡镇（街道）是 12345 热线的承办单位。主要职责：

（一）负责建立健全 12345 热线事项办理工作机制，规范工作流程，明确一名政治过硬、业务熟练、服务意识强、相对固定的热线联络员和专（兼）职工作人员；

（二）负责对县级 12345 热线受理中心转办的属于本单位辖区范围内的诉求事项进行办理或转交办理，接诉后及时联系诉求人，办理后向诉求人反馈处理结果，并对办理结果负责；

（三）负责定期分析涉及本部门（单位）的诉求事项，对反映集中的热点问题进行研究，建立长效机制，妥善处理同类问题；

（四）负责本行业职责涉及的热线知识库建设和实时更新维护，保证信息真实、准确、有效；

（五）负责协调并督促做好本级 12345 热线诉求事项不满意办理的甄别申请；

（六）完成上级交办的其他相关工作。

### 第三章 受理范围

#### 第七条 12345 热线受理范围：

（一）受理管辖范围内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；

（二）市 12345 热线转办、交办诉求、全县企业和群众的诉求事项；

（三）川渝 12345 热线联动转办的诉求。

## **第八条 12345 热线不予受理范围：**

（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）承办单位已依法依规办理并出具终结办理意见书的同一诉求人反应的同一诉求事项；

（五）属于军队、武装警察部队职权范围的事项；

（六）恶意攻击骚扰、诉求表述不清、无实质诉求内容的事项；

（七）违反法律法规规章规定的事项；

（八）法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不属于受理范围的事项，12345 热线办理人员负责做好解释引导，对于无法认定受理范围的事项，应及时向相关部门（单位）核实后，引导其向有管辖权的部门反映。

## **第四章 运行流程**

**第九条 统一受理。**县 12345 热线受理中心统一受理全县企业和群众的诉求事项以及省、市 12345 热线交办诉求事项。

**第十条 分类处理。**县 12345 热线受理中心根据诉求的性

质、内容、涉及部门等，按照“属地管理，按职承办、行业主管”的原则，形成工单交有关部门（单位）办理。

对责任明确、诉求事项清晰具体、涉及多个部门（单位）的问题，形成会签工单交有关部门（单位）分别处理；对责任不清、职责交叉、涉及多个部门（单位）的复杂问题，由县 12345 热线受理中心协调明确主办单位和协办单位共同办理，最终由主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。协调明确过程中，各有关单位不得推诿扯皮、推卸责任。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项，由县政府办公室召集有关部门（单位）进行专题协调，指定承办单位。通过上述方式确定的主办单位和协办单位，同类事项应当参照办理，不得退回。

**第十一条 限时办理。**各承办单位在收到县 12345 热线受理中心转办的工单后，应当按照下列规定及时处理，并按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则答复诉求人。

（一）县 12345 热线受理中心在受理企业和群众诉求后，应在 1 个工作日内进行转办。

（二）承办单位应在接到工单 1 个工作日内签收，咨询类工单办理时限为 2 个工作日，求助、意见建议类工单办理时限为 3 个工作日，投诉、举报类工单办理时限为 5 个工作日。对不在受理范围或不属于本部门（单位）职责范围的工单，应在 1 个工作日内退回县 12345 热线受理中心，注明退回理由、依据，提出转送建议，超期退回视为超期办理件。

（三）确因情况复杂不能按时办结的工单，承办单位应在时限到期前提出延时申请并说明理由，延期时限一般不超过3个工作日，特别重大、复杂的事项原则上不超过7个工作日办结。咨询类工单原则上不予延期。承办单位提出的延期申请经县12345热线受理中心向市12345热线受理中心提出申请同意后方可形成延期工单，原则上延期工单需由承办单位向诉求人说明情况。

（四）建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及大面积停水、停电、停气及环境污染等严重影响企业和群众正常生产生活的诉求事项为特殊事项，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群众生命财产安全的诉求事项为特殊紧急事项，县12345热线受理中心收到以上诉求事项，应第一时间向事件属地政府报告，转办至有关承办单位。承办单位接到特殊事项工单后，须在3小时内反馈初步响应意见，2个工作日内反馈处理进度情况。承办单位接到特殊紧急事项工单，须在2小时内反馈初步响应意见，1个工作日内反馈处理进度情况。

（五）省12345热线交办诉求原则上在当月内完成办理。

法律法规规章等对办理时限另有规定的，办理部门可根据相关规定向市12345热线受理中心申请延期办结。

**第十二条** 回访评价。市12345热线受理中心通过电话、短信等多种方式向诉求人开展回访，对热线服务和承办单位诉求事项办理情况进行满意度评价。

(一) 甄别时间原则为收到群众不满意评价后 2 个工作日，当月甄别提请截止时间为次月 1 日（非工作日顺延），逾期未提请甄别，视为不满意办件，由 12345 热线受理中心统一归档。

县 12345 热线受理中心应在收到甄别申请后 1 个工作日内完成初审。对确需承办单位再次作出说明或提供佐证资料的，承办单位应在 24 小时内（非工作日顺延）完成佐证资料和相关情况说明并提交，逾期未提交，不再进行甄别，由 12345 热线受理中心作为不满意件归档。

(二) 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，承办单位可在调查研究、事实认定清楚的基础上，依据法律法规和相关政策的规定认定终结办理。承办单位需对终结办理事项提出详细书面意见，通过 12345 热线系统平台进行备注办结，并向诉求人做好解释。

## 第五章 知识库管理

**第十三条** 渠县 12345 热线受理中心督促县级有关部门（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，并将信息全量汇聚到 12345 热线知识库；推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放；针对热点问题，主动提供口径一致、答复规范的“标准答案”；按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则，及时、准确对热线知识库信息进行修改、补充或删除。



**第十四条** 县行政审批局应建立完善知识库信息管理和维护机制，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理，推动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**

**第十五条** 县级相关部门（单位、乡镇、街道）应加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，实时向县 12345 热线平台推送数据，为开展热线数据统计分析，实现热线数据共享共用提供依据。县 12345 热线受理中心应向承办单位及诉求所属县级行业主管部门适时共享受理信息、工单记录、回访评价等全量数据，支持承办单位及诉求所属县级行业主管部门做好数据查询和利用等工作。

**第十六条** 各级 12345 热线管理机构应建立健全热线数据分析制度，加强对诉求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。加强大数据分析应用，通过工作专报定期对社情民意和事关经济社会发展的重要信息进行综合分析，为科学决策提供参考。

**第十七条** 各承办单位应建立 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、商业秘密和个人隐私。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,承办单位及其工作人员,应认真落实保密规定,严禁违规泄露诉求人有关信息。

## 第七章 监督管理

**第十八条** 按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”的原则,承办单位应就办理过程、办理结果和办理质效开展督办,强化主体责任落实。

**第十九条** 存在下列情形之一的,相关部门进行督促、约谈:

(一) 承办单位超期办理以及超期未办理的,第一次县行政审批局直接约谈,第二次由县纪委监委约谈;

(二) 诉求人反映承办单位有虚假答复、敷衍塞责、答非所问行为导致不满意的;

(三) 依照本办法第十二条确定承办单位,承办单位仍推诿的;

(四) 未按照规定模板、格式、时限要求,及时上传、更新热线知识库的;

(五) 其他需要督促或约谈事项。

**第二十条** 在诉求办理过程中,存在下列情形之一的,由县行政审批局报县政府进行督办:

(一) 连续或多次重复投诉,合理诉求长期得不到解决的;

(二) 未认真办理形成负面舆情的;

(三) 经县行政审批局督促、约谈后仍未见实效的。

**第二十一条** 12345 热线机构、承办单位及其工作人员在诉

求办理过程中，存在下列情形之一的，由主管部门（单位）依法依规处理，涉嫌违纪违法的，按程序移送纪检监察机关依法依规处理：

（一）未及时有效办理群众诉求，造成重大事故，严重损害群众切身利益的；

（二）因沟通协调不到位、办理回复不实、回应失误滞后、处置不当等行为引发严重负面舆情的；

（三）不履行职责，推卸责任或不及时协调处置，出现服务工单反复退回，造成不良影响或严重后果的；

（四）对诉求人打击报复、扣押、销毁举报信息或将举报材料、诉求人信息等有关情况泄露给被举报人或无关人员的；

（五）知识库内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的；

（六）有其他违法违规行为，造成不良影响或者严重后果的。

**第二十二条** 县级 12345 热线办理部门及乡镇（街道）应加强宣传，引导企业和群众依法依规使用 12345 热线，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、威胁热线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。

**第二十三条** 县级 12345 热线受理中心建立热线工作考核评价体系，对承办单位的办件质效、服务满意度和知识库管理等情况开展考评，并定期通报。考核评价结果纳入年度目标绩效管理

理。

## 第八章 附 则

第二十四条 本办法自印发之日起施行。

信息公开选项：主动公开