

浮梁县人民政府办公室文件

浮府办字〔2023〕56号

浮梁县人民政府办公室 关于印发浮梁县 12345 政务服务便民热线 运行管理办法（试行）的通知

各乡（镇）人民政府，县政府各部门，县直有关单位：

《浮梁县 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）》已经县政府第 26 次常务会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。



2023年9月21日

（此件主动公开）

浮梁县 12345 政务服务便民热线 运行管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 按照《江西省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》（赣府厅发〔2021〕30 号）要求，为深入推进双“一号工程”，进一步规范县 12345 政务服务便民热线（以下简称“热线”）运行管理水平，提升服务企业群众能力，结合本县实际，特制定本办法。

第二条 市 12345 政务服务便民热线是在整合全市非紧急非警务类政务服务热线资源的基础上，依托一个号码提供“7×24 小时”全天候人工服务，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

第三条 建立县级政务服务便民热线运行管理工作联席会议制度，负责召集联席会议、研究提出会议议题，汇总并通报成员单位有关工作情况，协调、督促成员单位履行职责并落实联席会议决定事项以及承办联席会议交办的其他事宜。

第四条 12345 热线平台运行、管理、维护、升级所需经费及热线中心人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

第二章 机构职责

第五条 县行政服务中心作为全县 12345 热线主管部门，

履行下列职责：

- （一）制定 12345 热线管理规范、建立 12345 热线工作机制；
- （二）组织 12345 热线系统的业务交流、业务培训；
- （三）开展对热线诉求承办职能部门（以下称成员单位）的监督管理、考核评价。

第六条 12345 热线原则上设立县级热线中心，各乡（镇）、县直部门、县政府相关单位可根据实际情况建设热线中心或设立远程坐席，并由县级热线管理部门统筹对接，与市级热线贯通。县热线中心履行下列职责：

- （一）负责本级热线中心日常运行管理；
- （二）负责本级热线中心诉求事项的受理、分办、核实、检查、协调督办；
- （三）负责本级热线中心派发工单的回访及满意度调查；
- （四）负责本级热线中心工作人员的业务指导、培训与日常考核管理；
- （五）负责本级热线诉求及办理效能的分析研判，形成热点专报和分析专报，通报各成员单位并视情况呈报分管或主要领导；
- （六）负责向市级热线中心实时推送受理信息、工单记录、回访评价等全量数据。

第七条 各乡（镇）、县政府相关部门作为成员单位，主要履行下列职责：

（一）明确 1 名分管领导和工作部门，至少配备 1 名受理转办员，保障必要的人员和经费；

（二）具体承接 12345 热线受理转办平台的工单签收、办理及反馈工作；

（三）建立内部受理、告知、呈批、办理、答复、办结、保密、考核、问责等工作机制；

（四）根据职能和工单派发情况，牵头协调需要多部门办理的工单，并将办理结果反馈至 12345 热线受理转办平台；

（五）负责指导、协调、督促全县各业务对口单位工单办理；

（六）承担与 12345 热线相关的其他工作。

第三章 受理范围

第八条 热线平台受理以下事项：

（一）社会管理、政策法规、办事流程、执法程序、审批及服务事项等政务信息咨询；

（二）非警务类、非紧急类求助；

（三）公共管理、公共服务、生态环境、城市建设和经济社会发展等方面的投诉、意见和建议；

（四）对全县各单位工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；

（五）消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉；

（六）制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的经济违法违规行为举报；

（七）其他政务服务和公共服务事项。

第九条 12345 热线不予受理范围：

（一）110、119、120、122 等紧急服务专线处理的事项；

（二）属党委（履行行政职能的除外）、人大、政协、监委、法院、检察院、军队（武警）职能的事项；

（三）依法应当或已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项；

（四）已进入信访渠道的事项或诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的；

（五）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（六）纯属恶意攻击或无实质内容、投诉、咨询内容模糊，无从调查或回复的事项；

（七）经消费者协会或人民调解组织等其他组织调解或正在处理的和已经行政调解并结案的消费投诉事项；

（八）其他不宜受理的事项。

第十条 对群众反映的问题，按照分类处置原则，由派单人员将服务诉求转交有关单位处理；对关系经济社会发展全局的重大事项和热点难点问题，按照归口办理原则形成专报，经县领导批示后按程序办理。

第四章 办理流程

第十一条 依法依规完善各办理环节工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。

（一）派单：系统工单生成后，按照属地管理及“谁主管、谁负责”的原则进行派发。诉求事项涉及多个责任单位的，应指定主办单位和协办单位共同办理。

（二）办理：承办单位签收工单后在规定的时限内进行办理。承办单位在办理过程中发现属于本办法第九条情形或不属于本部门职责范围的，应提供依据或改派意见，并在签收工单后1个工作日内退回县级热线中心，由县级热线中心决定不予受理或根据部门职能再次派发。

（三）交办：对职责不清、相互推诿等疑难工单由热线中心主管领导进行一级交办，交办后仍无单位受理由县政府分管领导进行二级交办，同时请县相关领导协调推动。

（四）答复：工单办结后，承办单位应及时在受理转办平台反馈办理结果并根据实际情况以适当的方式（电话、短信、书面等）将结果告知诉求人。

（五）督办：对在规定时限内未办结的工单或回访不满意的工单，由热线主管部门进行督促办理。热线主管部门要建立督办事项台账，采取发督查专报、整改通知、督查建议、“红黑榜”、转纪委督办以及约谈提醒等方式，督促相关单位限期整改。

(六) 办结：对工单诉求已经办理完毕或虽未办理完毕但诉求无政策法规依据的，通过系统对工单进行办结操作。

(七) 回访：对已办结的工单进行回访，了解诉求人的满意度及意见建议。对诉求人评价不满意的事项，经核实确属承办单位责任的，由承办单位重新办理。重新办理后仍不满意，督促承办单位再次办理，并纳入督办台账。

(八) 归档：热线中心对诉求工单电话记录、交办回复、会议材料领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档。法律法规另有规定的，从其规定。

第十二条 12345 热线实行限时办结制。各成员单位应在 1 个工作日内签收工单，并在规定的时限内按期办结。其中，咨询类工单自签收之日起 2 个工作日内办结；求助、建议、意见类工单自签收之日起 5 个工作日内办结；投诉、举报类工单，自签收之日起 10 个工作日内办结。企业群众来电 3 次及以上反映且诉求属疑难、复杂的，自签收之日起 15 个工作日办结。法律、法规、规章、规范性文件对办结时限有特别规定的，从其规定。

第十三条 情况复杂、办理难度大或因其他政策性原因难以按时限办结的，可在工单到期前向派单的热线中心提出延期申请。原则上只能申请延期 1 次，且所延期限不得超过原工单办理时限。

第五章 工作机制

第十四条 首接负责制。12345 热线指定的承办单位为首

接负责单位，负责对诉求人的诉求事项办理、答复、回访。涉及多个单位共同办理的诉求事项，热线中心工作人员依照政府公布的权责清单，按职能就近的方式指定主办单位为首接负责单位。

第十五条 分析专报制。12345 热线建立诉求分析联动报告机制。聚焦企业和群众诉求关切，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，按周、月和年度形成热点专报和分析专报。

第十六条 工作通报制。热线中心每月对承办单位办理诉求事项的及时签收率、退单率、办结率、满意率和平均处理时间以及对多次督办、久拖不决、办理不及时的典型案例经热线主管部门同意后进行通报。

第十七条 保密工作制。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及工作秘密、敏感问题的，12345 热线各承办单位工作人员应按照规定予以严格保密。热线平台工单各类信息数据，任何组织和个人不得擅自对外提供。

第六章 考核评价

第十八条 县 12345 热线负责对各乡（镇）、县直部门、县政府相关单位热线工作的考核。

第十九条 以下诉求人对成员单位办理情况评价为不满意、非常不满意的，不纳入考核范围：

（一）因建议没有得到采纳而不满意的建议类诉求；

（二）诉求事项确属没有政策、法律法规依据且成员单位进行了解释回访的。

第七章 督办问责

第二十条 督办事项：

- （一）群众高度关切的热点、难点和堵点事项；
- （二）逾期未办结的事项；
- （三）未回复反映人的事项；
- （四）工单交派中存在相互推诿塞责情况；
- （五）县领导批示或交办的事项；

第二十一条 存在以下情形的，进行责任追究：

（一）对多部门联合办理的群众诉求，指定的牵头单位无正当理由拒不办理，或协办单位不接受、不配合协调，导致逾期办理或过期未办理的；

（二）弄虚作假，回复或者答复情况与实际办理结果不一致，造成不良影响或严重后果的；

（三）因承办单位主观敷衍塞责、推诿扯皮造成诉求人不满或者答复不符合相关工作流程被连续两次发回重办的；

（四）应当解决的问题反映3次以上未解决或未制定出台解决措施的；

（五）办理中推诿塞责、失职渎职造成重大社会影响引发媒体负面炒作的；

（六）对诉求人进行打击报复，扣押、销毁举报信息或向

被举报人透露举报情况的；

（七）其他需要追责的情形。

第二十二条 责任追究的形式：

（一）责令整改、通报批评、扣除乡（镇）、县直部门年度考核或绩效考核相应分值等；

（二）对工作人员予以批评、责令书面检查、责令公开道歉、取消评优评先资格等；

以上责任追究形式可以单处或者并处。涉及法律、法规、规章或党纪政纪另有规定的，从其规定。

第八章 附则

第二十三条 各乡（镇）、县直部门、县政府相关单位可根据本办法制定具体实施细则。

第二十四条 本办法由浮梁县行政服务中心负责解释。

第二十五条 本办法自印发之日起施行。

抄送：县委各部门、县纪委监委、县人大办、县政协办、县法院、
县检察院、群众团体、新闻单位

浮梁县人民政府办公室

2023年9月21日印发
