

# 上饶市人民政府办公室

饶府办字〔2023〕3号

## 上饶市人民政府办公室关于印发 上饶市 12345 政务服务便民热线运行管理 暂行办法的通知

各县(市、区)人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会，市直各有关单位：

经市政府同意，现将《上饶市 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

上饶市人民政府办公室

2023年2月2日

(此件主动公开)

# 上饶市 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** 为规范上饶市 12345 政务服务便民热线工作，畅通企业群众诉求渠道，提高政务服务水平，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）、《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，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 上饶市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 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，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，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** 建立市级政务服务便民热线运行管理工作联席会议制度，由市政府分管负责同志任组长，各县（市、区）人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会，市直有关单位、上级驻饶单位和市属企业等分管负责同志为成员。联席会议办公室设在市政务服务管理局，主要负责召集联席会议、研究提出会议议题，汇总并通报诉求承办职能部门（以下称成员单位）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** 各县（市、区）人民政府办公室牵头负责本地区政务服务便民热线优化工作，各县（市、区）职能部门具体负责涉及本部门热线诉求的承办工作。涉及履行行政职能的党委部门及相关单位的诉求，12345 热线受理后转由相关部门负责办理。涉及提供公共服务的所属企事业单位的诉求，12345 热线受理后转由相关所属企事业单位负责办理，其主管部门应切实履行管理职责。

**第六条** 上饶市政务服务管理局为 12345 热线的主管部门，履行下列职责：

- （一）制定 12345 热线管理规范、建立工作机制；
- （二）推进 12345 热线与同级各类政务服务便民热线归并及热线系统对接；
- （三）负责 12345 热线平台规划建设和运行管理；
- （四）组织全市 12345 热线系统业务交流、业务培训；
- （五）开展对 12345 热线成员单位的监督管理工作。

**第七条** 上饶市政务服务中心为 12345 热线管理机构，主要

履行下列职责：

- （一）负责 12345 热线中心日常运行管理；
- （二）负责 12345 热线诉求事项的受理、分办、核实、检查；
- （三）负责 12345 热线派发工单的回访及满意度调查；
- （四）负责 12345 热线工作人员的业务指导、培训与日常考核管理；
- （五）负责 12345 热线知识库的梳理、动态更新、调整；
- （六）负责 12345 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市分管领导或市主要领导；
- （七）负责向省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。

**第八条** 各县（市、区）人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会应明确热线主管部门和管理机构，参照市级 12345 热线主管部门或管理机构职责对辖区内 12345 热线工作履行相应职责。

**第九条** 市直有关单位、上级驻饶单位、市属企业作为 12345 热线成员单位，主要履行下列职责：

- （一）明确 1 名分管领导和相应工作部门，至少配备 1 名以上工作人员负责 12345 热线事项办理；
- （二）具体承接 12345 热线工单签收、办理及回复工作；
- （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，并将办理结果回复至 12345 热线平台；

（五）及时收集、整理、更新本单位职能范围内的知识库内容，并上传 12345 热线平台；

（六）负责指导、协调、督促下级业务对口单位工单办理，并对办理进度和质量进行审核把关；

（七）承担与 12345 热线相关的其他工作。

### 第三章 受理范围

**第十条** 12345 热线受理企业和群众各类非紧急、非警务类诉求，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。

**第十一条** 12345 热线不予受理范围：

（一）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项；

（二）涉及党委（履行行政职能的除外）、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

（三）已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；

（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) 诉求事项确属没有政策、法律法规依据的；
- (六) 非我市行政职权管辖范围的事项；
- (七) 其他违反法律、法规、规章、规定情形的事项。

**第十二条** 不属于受理范围的事项，首接人员负责做好解释、帮助转接、告知办理部门的联系方式并将转接去向告知诉求人。首接人员无法认定是否属于受理范围的，应及时逐级汇报。

## **第四章 办理流程**

**第十三条** 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) 受理：对属于热线受理范围的诉求事项，热线工作人员要在受理转办平台同步形成工单予以受理。

(二) 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。

(三) 办理：承办单位签收工单后应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十一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个工作日内申请退回，由同级热线中心决定不予受理或根据部门职能再次派发。

(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 2 次回访不满意的工单（本办法第二十七条情形除外），且责任部门办理不力的，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、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：由回访岗对系统已办结的工单进行回访，询问并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) 评价：由回访对象对诉求处理情况是否满意进行评价，纳入承办单位热线工作月度考核，并将整体评价结果纳入承办单位热线工作年度考核。

(九) 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。电话录音应至少保存 3 年。法律法规另有规定的，从其规定。

**第十四条** 12345 热线实行限时办结制。对能根据知识库进行答复的来电，即时答复办结。对需要成员单位协助办理的来电，即时派发工单并同时向来电群众发送受理短信。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

询类工单自派发之日起 2 个工作日内办结；求助、建议、意见类工单，自派发之日起 5 个工作日内办结；投诉、举报类工单，自派发之日起 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，自派发之日起 15 个工作日内办结。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。

**第十五条** 涉及水、电、气、道路、火灾、洪涝、泥石流等公共突发事件的求助、举报类诉求，按 12345 热线突发事件工单进行处理，依据属地职责或部门职责立即转相关单位处理。12345 热线要与 110、119、120、122 等紧急热线和水、电、气等公共事业服务热线建立联动机制。

**第十六条** 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 热线归并和知识库管理

**第十七条** 加快推进除 110、119、120、122 等紧急、警务热线外的政务服务便民热线归并工作。将全市各地设立和国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线采取整体并入、双号并行和设分中心等形式整合归并，实现一个号码服务，归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”。

**第十八条** 12345 热线知识库的范围：包括涉及部门行业的



不涉密的机构职能、政策法规、行政审批、行政执法、公共服务、民生咨询等资料。

**第十九条** 知识库数据管理实行“谁提供、谁负责”的原则，各承办单位应当按照内容准确、格式规范的要求，及时上报知识库内容，并对提供的政务服务信息进行保密审查，对信息准确性负全责。

## 第六章 工作机制

**第二十条** 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。

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 工作通报制。热线中心每月对承办单位办理诉求事项及时签收率、退单率、办结率、满意率和平均处理时间，知识库准确率和更新情况以及对多次督办、久拖不决、办理不及时典型案例进行通报。

**第二十三条** 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

员应按照相关规定予以严格保密。对于不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

**第二十四条** 信息共享制。12345 热线平台各成员单位与热线中心共建共享知识库，相关数据定期向同级平台归集，实现数据互联互通，为大数据分析研判提供基础数据支撑。

## 第七章 考核评价

**第二十五条** 热线考核按照客观公正、准确及时的原则进行，包括月度考核和年度考核。

**第二十六条** 联席会议办公室结合工作实际制定考核实施细则，对各成员单位的按期办结率、满意率、超期件等热线主要指标进行工作考核，并将考核结果列入全市综合考核指标体系。

**第二十七条** 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。

## 第八章 督办问责

**第二十八条** 监督方式和程序。

- （一）通过回访、问卷调查、媒体监督等方式，组织开展满意度测评。

(二) 对违反本办法相关规定的成员单位及时预警和督办。

(三) 对于预警、督办后仍不落实，拖延不办或者敷衍塞责、谎报办理结果以及在调查处理工作中弄虚作假、不作为、不依法行政，造成负面影响的，进行责任追究。

### **第二十九条** 存在以下情形的，进行责任追究：

(一) 对多部门联合办理的企业群众诉求，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 2 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) 上报知识库信息出现严重偏差和错误，导致话务平台按照知识库信息解答产生严重社会影响和后果的；

(六) 吃拿卡要、失职渎职、以权谋私、徇私舞弊，致使诉求人反映的问题办理不公、造成恶劣影响的；

(七) 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；

(八) 其他需要追责的情形。

### **第三十条** 责任追究的形式：

（一）对热线成员单位予以责令整改、通报批评、扣除本单位综合考核相应分值等；

（二）对工作人员予以批评、责令书面检查、责令公开道歉、通报批评、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。

## 第九章 附 则

**第三十一条** 各县（市、区）人民政府，上饶经济技术开发区、三清山风景名胜区、上饶高铁经济试验区管委会可根据本办法制定具体实施细则。

**第三十二条** 本办法由上饶市政务服务管理局负责解释。

**第三十三条** 本办法自印发之日起施行。