

SYCR-2023-01008

邵阳市人民政府办公室文件

邵市政办发〔2023〕11号

邵阳市人民政府办公室 关于印发《邵阳市12345政务服务便民热线 运行管理办法》的通知

各县、市、区人民政府，邵阳经济技术开发区管委会，市直和省属驻邵各单位：

《邵阳市12345政务服务便民热线运行管理办法》已经市人民政府同意，现予印发，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

邵阳市 12345 政务服务便民热线运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范我市 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)工作,加快提升政务服务水平,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)、《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》(国办发〔2022〕12号)、《湖南省人民政府办公厅关于印发〈湖南省进一步归并优化政务服务便民热线工作方案〉的通知》(湘政办发〔2021〕35号)等精神,结合邵阳实际,制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 热线,是由市人民政府整合各级各部门政务服务便民热线而设立的,通过电话、网站、政务新媒体等多种渠道,提供政务咨询、政民互动、民生诉求、投诉举报等非紧急类政务服务的综合平台。语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24 小时”全天候人工服务。

第三条 12345 热线实行“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“一呼即应”工作机制,各级各部门按照“谁主管、谁负责,谁办理、谁负责”和“属地管理”原则,在国家有关法律、法规、政策及各自职责范围内开展 12345 热线工作。

第四条 各级各部门要切实加强组织领导，定期研究 12345 热线工作，及时协调解决工作中存在的问题，并将 12345 热线工作所需经费列入同级财政预算，配备与工作量相适应的人员力量，提升专业化水平，保证 12345 热线队伍相对稳定。

第二章 职责分工

第五条 市行政审批服务局负责 12345 热线管理工作，主要职责如下：

（一）负责全市 12345 热线工作的统筹规划、建设、管理、工作通报和考核工作；

（二）负责研究制定 12345 热线运行管理制度和考核办法，负责全市 12345 热线工作的监督、指导、协调、检查等工作，负责重点、难点、热点诉求的统筹协调、催办、督办。

市政务热线服务中心承担 12345 热线具体工作，主要职责如下：

（一）负责 12345 热线的电话接听、信息收集、业务交办和运行维护等有关事务性工作；

（二）负责建设 12345 热线知识库，为在线即时解答和查询提供支撑；

（三）负责组织开展 12345 热线话务员招聘、培训和管理；

（四）负责收集整理、分析研判企业和群众诉求反映的社情民意和社会动态；

(五)负责 12345 热线系统平台建设，建立完善热线大数据分析应用和大数据信息共享机制，实现信息共享共用；

(六)为 12345 热线平台提供安全可靠的网络环境和技术支撑。

第六条 各县市区人民政府、邵阳经济技术开发区管委会、市直和部省属驻邵各有关单位是 12345 热线的业务承办责任单位（以下简称承办单位），是诉求事项办理的责任主体，根据法律规定和本单位的职责办理诉求事项，并对办理行为和结果负责。主要职责如下：

(一)按照规定时限和要求，办理、答复、回复企业和群众诉求；

(二)采编、录入、更新、维护本地区本部门 12345 热线知识库信息，根据职能变化、政策调整、热点事件、群众需求等情况，及时更新政务信息；

(三)建立健全内部受理、呈批、办理、答复、归档、保密、考核、问责等工作机制；

(四)指导、协调和监督下级单位开展 12345 热线工作；

(五)配合开展 12345 热线业务知识培训，设置专家坐席的要建立本行业专家选派和管理长效机制；

(六)及时报送本地区本部门 12345 热线工作动态、典型案例、情况分析等资料。

第七条 部省属驻邵有关单位设在本市的 12345 热线分中

心，纳入 12345 热线考核督办工作体系，相关数据实时向 12345 热线平台归集。110、119、120、122 等紧急热线和水电气等公共事业服务热线主管单位要与 12345 热线建立联动机制，确保 12345 热线收到 110、119、120、122 等紧急服务专线受理的诉求能够第一时间联动到位。110 与 12345 热线要实现系统互联互通。

第八条 12345 热线实行领导接听日和部门负责人轮值日制度，市人民政府领导定期到 12345 热线接听企业和群众来电，承办单位负责人按要求到 12345 热线轮值，与企业和群众直接交流互动，密切政府与企业、群众之间的联系。

第三章 受理范围

第九条 对以下服务对象的诉求应予以受理：

- (一)对国家相关法律、法规、规章、政策等方面的咨询；
- (二)对政务信息的综合查询；
- (三)对政府部门及其工作人员在行政效能等方面的意见、建议、表扬、投诉或批评；
- (四)服务对象生活、生产中碰到困难和问题需要求助政府及相关部门、公共企事业单位和社会组织的事项。

第十条 对以下服务对象的诉求应不予受理：

- (一)涉及国家机密、商业机密、个人隐私的事项；
- (二)已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决

的事项；

(三)已经信访程序受理、处理或者终结的事项；

(四)同一服务对象的同一事项已经受理、正在办理，或已依法办理完毕，服务对象无新情况、新理由的事项；

(五)违反法律法规、社会公序良俗的事项；

(六)属于党委、人大、政协管辖范围的事项；

(七)涉及军队、武警职责范围的事项；

(八)所反映问题非热线本级所界定的行政职权管辖范围的事项；

(九)骚扰电话；

(十)其它不予受理情况。

服务对象诉求不予受理的，承办单位应做好解释沟通工作，告知其不予受理的原因。

第四章 办理程序

第十一条 12345 热线统一受理 12345 热线诉求事项，对诉求事项处理全过程实行工单闭环运转管理机制。

工单应当全面记录来电人基本信息和受理的具体事项，以及该工单的受理、办理、反馈、回访、督办等内容。对不予受理事项，应当及时告知服务对象不予受理的理由及依据。

第十二条 12345 热线对受理的事项进行分类处理。

(一)在线办理事项：可根据知识库内容等当场答复服务对

象的，直接在线办结；未查到相关信息，不能即时在线解答的，可在取得服务对象同意后，咨询相关单位部门后通过三方通话、短信回复或回拨电话等方式答复服务对象。答复应选取合适的时间，避免过多过频联系服务对象，原则上时限不超过 24 小时。

（二）转办事项：无法当场给予答复的诉求，按职责分工交办承办单位限期办理，并由承办单位电话回访服务对象办理情况。

涉及自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件等需紧急办理的事项，应按要求及时转报相关部门。其中涉及自然灾害、事故灾害等事件转市应急管理局处理，涉及公共卫生事件转市卫生健康委员会处理，涉及社会安全事件转市公安局处理。

涉及 2 个及以上承办单位职责的事项，明确 1 个承办单位牵头，其他单位会同办理。

第十三条 12345 热线实行“一呼即应”，12345 热线受理后应在 2 个小时内进行工单转派。承办单位在收到 12345 热线转办的工单后，应在 1 个工作日内进行签收，交办工单所涉及内容不属于本单位职责范围或在不予受理范围内的，应在签收当日将交办件通过热线系统退回，并附理由和依据。对需经现场核实确认不属于本单位职责或 12345 热线受理范围的，应自签收后 2 个工作日内申请退回，并附理由和依据，按职责提出具体承办单位的意见建议。涉及井盖、电线杆、通讯杆等需要到现场核实的工单，需提供现场图片。超过规定退回时限的，视为签收。12345 热线对退回申请进行审核，审核通过的，进行职责界定后再次转

派；审核未通过的，由承办单位继续办理。

第十四条 12345 热线实行限时办理制，承办单位应按以下规定予以办理：

（一）咨询类事项（在线办理类）：12345 热线根据知识库在线直接回复市民。

（二）咨询类事项（转办事项类），自签收后 1 个工作日内办结，并由承办单位直接答复服务对象；无法联系回复的，承办单位应在 24 小时内，选取合适的时间，通过短信回复或者回拨电话等方式，不少于 3 次联系市民。

（三）求助、投诉、举报和建议意见类转办事项，自签收后 5 个工作日内办结；情况复杂、难度较大的应在 10 个工作日内办结。

（四）办理时限有法律法规规定的，从其规定。

由于客观原因，承办单位不能在规定期限内办结的，应当在规定期限届满前提出延期申请，原则上只能延期 1 次，一般不得超过 10 个工作日。12345 热线对延期申请进行审核，审核通过的，承办单位应及时告知服务对象延长期限和办理进度，并做好解释沟通工作；审核未通过的，由承办单位继续办理。

第十五条 承办单位在办理过程中应主动联系服务对象了解具体情况，告知办理结果，征求服务对象对办理工作的意见和建议，办理完成后通过 12345 热线系统提交办理情况。提交内容应包括办理机构或人员、办理时间、办理过程、办理结果、联系

服务对象情况等内容。

对因受客观条件限制暂时无法解决的，承办单位应制定具体措施，推进解决，并告知服务对象办理进度、解决措施及明确的解决期限，通过与服务对象沟通最大限度提高服务对象满意度。

因诉求不符合法律、法规、规章及政策规定，不能办理或决定不予受理的，承办单位应向服务对象做好解释说明工作。

第十六条 12345 热线对承办单位反馈的办理情况进行审核，审核通过的，视为办结；审核不通过的，由承办单位继续按原规定时限办理。

第十七条 12345 热线对办结事项进行全面回访，回访内容包含事项办理满意度和承办单位与服务对象联系情况。对因承办单位主观原因导致回访不满意的，发回承办单位重新办理，重办时限为 5 个工作日。

第十八条 健全人大代表向 12345 热线反映社情民意工作机制。充分发挥人大代表作用，畅通社情民意反映渠道；夯实基础平台信息，确保精准对接处理。建立人大代表基本信息库，建立处理反馈机制和工作台账。做好宣传引导工作，扩大人大代表和人民群众对人大代表向 12345 热线反映社情民意工作的知晓度、参与度，引导代表依法履职尽责，真实反映社情民意，不得利用 12345 热线干涉具体司法案件或者招标投标等经济活动。

第十九条 建立疑难事项协调和包办机制，对责任部门不明确或职责交叉的诉求事项，12345 热线及时召集相关职能部门研

究协调，逐一厘清职责权限、明确管辖主体，确保企业和群众诉求有人管、管得好。对协调后仍无法确定的，由市 12345 热线根据“谁主管、谁包办”的原则提请市政府领导督办。

第二十条 逐步推行“接诉即办”机制，完善“一呼即应”相关制度机制。对管理职责和管辖权限清晰的事项，直接转派各县市区、邵阳经济技术开发区或市直及部省属驻邵各单位办理。市应急管理局、市卫生健康委员会、市公安局、市生态环境局、市城管执法局、市自来水公司、国网邵阳供电公司、市燃气总公司及各县市区要建立 24 小时响应制度，做到“接诉即办”。市城管部门以及各县市区城管部门要建立 24 小时联动机制，对停水、停电、停气等涉及民生的工单，要第一时间进行处理；对油烟、噪音等扰民工单，应做到接到转派工单后 1 个小时内到达现场进行处置或非现场处置到位。

第二十一条 完善“一站式服务”，延伸“一呼即应”的智慧化应用。融合各类诉求渠道，对接各级政务服务平台和业务办理系统，实现企业群众诉求“一站式服务”。同时，以数字政府建设为契机，依托互联网、大数据、人工智能、区块链等科技手段，完善 12345 热线智能智慧平台，辅助各部门精准感知社情民意，为政府决策施政提供参考。

第二十二条 共建热线知识库。加强 12345 热线的知识库的建设和应用，实现“12345 热线可按知识库解答一般性咨询”，提高精准派单率、直接解答率。各承办单位要按照“谁提供、谁

维护、谁更新”的原则，安排专人主动向 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复口径，及时、准确对热线知识库信息进行修订、补充或删除。如遇突发性、公共性的重大紧急问题，及时整理情况并提交答疑清单；加强对 12345 热线业务指导，定期安排现场案例教学。

第二十三条 服务对象主动要求隐匿个人信息的，12345 热线应对服务对象信息进行加密处理。各承办单位必须严格遵守保密纪律和保密制度，不得泄露来电人个人隐私和法律、法规规定应当予以保密的信息，不得向无关人员谈论诉求办理情况。

12345 热线、承办单位工作人员不得将控告、检举材料及有关情况透露或者转交给被控告、检举的对象；不得向“利害”关系人提供诉求人的姓名、联系方式、单位、家庭住址及 IP 等能够查询到个人的信息。同时，对违章建筑、拆迁、油烟、噪音等投诉工单，非经投诉人同意，禁止向被投诉对象透露投诉人任何个人信息。

第五章 监督考核

第二十四条 市 12345 热线对以下事项启动督办，督办方式包含但不限于系统督办、电话催办、现场督办、发函督办、召开督办会议等。

- （一）逾期未办结事项；
- （二）集中投诉举报的热点、难点事项；

(三) 发回重办后服务对象仍不满意, 确属承办单位原因的事项;

(四) 市委、市人民政府交办的事项;

(五) 新闻媒体曝光的事项;

(六) 影响恶劣、影响社会安定团结的事项;

(七) 因工作失误导致省考核扣分的事项;

(八) 其他需要督办的事项。

系统督办事项办理时限不超过 5 个工作日; 其他方式督办事项办理时限不超过 10 个工作日; 因情况复杂、问题特殊的督办事项, 可申请延期一次, 延长时限不得超过 10 个工作日。

经督办后仍未得到解决的事项, 由市行政审批服务局呈报市人民政府督查室进行督办。

第二十五条 对行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置, 不片面追求满意率。对已依法依规办结的、群众仍不满意的诉求件, 或者对因服务对象反映情况不属实、政策原因暂时无法解决或恶意投诉、浪费行政资源, 导致回访结果为不满意的, 承办单位可按规定向 12345 热线提出申诉并提供相关依据(含与服务对象沟通联系证明)。12345 热线审核通过的, 在考核中不计入回访不满意评价。

第二十六条 市 12345 热线每月对 12345 热线接收、转办、办理结果、回访情况等数据进行综合统计和分析, 汇总承办单位工作情况并在全市进行通报。

第二十七条 市 12345 热线制定考评实施办法，定期对各承办单位进行考评，考核结果纳入全市绩效考核。

考评主要内容包含但不限于：

知识库管理方面造成 12345 热线工作被动的。包括知识库内容不完整，涉及到市民切身利益的常用法规政策和办事流程未及时上传；知识库内容没有及时更新；热线提醒需要更新的信息未在规定时间内提供准确内容的；影响群众日常生活的突发事件、群体性事件等重大事件的答复口径信息或处理流程未及时提供的；未按要求及时提供 24 小时值班表的。

办理质量方面影响群众满意度的。包括承办单位工单受理、办理超期，且没有提前申请延期，又无正当理由的；承办单位未及时联系服务对象，虚假结案或者结案内容出现文不对题情况的；因推诿导致工单多次转派，最后核实属于其应承办的；12345 热线会议协调或现场督办时，承办单位不积极配合，导致工单办理效果不佳的。

上级考评影响考核的。国办工单和领导批示件未按时按质完成的；热线工单办理被国家、省指挥监督管理平台或市政府点名通报批评的。

第二十八条 各承办单位及其工作人员有下列情形之一的，由上级主管部门或者有关机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法依规追究责任，涉嫌违反党纪党规、职务违法和职务犯罪的，按程序移送有权机关处理。

- (一) 对法定职责内的 12345 热线诉求事项拒不接受的；
- (二) 对受理的 12345 热线诉求事项应办未办，经督办仍未办理的；
- (三) 回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；
- (四) 对服务对象服务态度生硬、作风粗暴，未按热线规定办理，导致不良后果的；
- (五) 违反规定泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的；
- (六) 未按规定建设热线知识库，知识库信息上传不全、更新不及时或经催办后仍不配合的；
- (七) 在热线办理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等其他情形。

第二十九条 服务对象应依法依规使用 12345 热线，不得无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源，不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告和陷害他人，不得强行要求处理不属 12345 热线受理范围的事项，不得骚扰、侮辱、威胁 12345 热线工作人员。构成违反治安管理规定的，由公安机关依法给予处罚；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第六章 附 则

第三十条 本办法自发布之日起施行，各县市热线运行管理参照执行。

抄送：市委各部门，邵阳军分区。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市中级人民法院，市人民检察院。

各民主党派市委。