

济源示范区 12345 政务服务便民热线 运行管理办法

第一章 总则

第一条 为加强济源示范区 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行管理，畅通群众诉求通道，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）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省 12345 政务服务便民热线运行管理办法的通知》（豫政办〔2024〕3 号）等文件精神，结合济源示范区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 热线，是指济源示范区以及国家有关部委在济源示范区设立，提供“7×24 小时”全天候人工服务的非紧急政务服务便民热线的统称。济源示范区设立的称为示范区 12345 热线；国家有关部委设立的称为分中心热线。

第三条 济源示范区管委会负责组织领导本地 12345 热线工作，建立健全热线工作统筹协调机制，定期研究热线工作，及时解决重大问题，强化工作保障，并将 12345 热线工作所需经费纳入同级财政预算，加强人员力量配备，确保 12345 热线工作稳定运行。

第四条 12345 热线遵循依靠群众、服务群众、方便群众的

原则，实行“一号对外、属地管理、接诉即办、分类处置、分级负责、限时办结、督查考核”的运行机制，确保合理诉求及时得到处置办理，打造政务服务“有诉即办”的总客服。

第二章 职责分工

第五条 济源示范区管委会办公室是济源示范区 12345 热线工作主管部门，主要职责是：

（一）统筹建立示范区 12345 热线工作管理体系，监督指导示范区政务服务便民热线归并并优化工作，协调解决 12345 热线运行中的突出问题。

（二）统筹制定示范区 12345 热线运行标准规范。

（三）指导示范区 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事务服务热线建立对接联动机制。

（四）考核评价示范区 12345 热线服务绩效。

（五）完成示范区党工委、管委会和上级交办的其他相关工作。

第六条 济源示范区政务大数据中心是济源示范区 12345 热线管理服务机构，主要职责是：

（一）负责示范区 12345 热线日常运行和服务管理，建立健全运行管理机制和服务管理规范。

（二）负责归并优化示范区政务服务便民热线，监督指导示范区分中心热线运行管理。

(三) 组织办理省级 12345 热线派发的工单。

(四) 负责示范区 12345 热线平台建设以及与省级 12345 热线平台互联互通和热线运行数据实时推送工作,开展 12345 热线数据分析。

(五) 组织推进示范区 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线高效对接联动。

(六) 考核评价示范区 12345 热线服务绩效。

(七) 完成上级交办的其他相关工作。

第七条 分中心热线主管部门负责分中心热线建设、管理、运行等工作,主要职责是:

(一) 建立完善分中心热线运行管理制度。

(二) 与示范区 12345 热线建立电话转接机制,负责办理其派发的工单。

(三) 根据工作需要,选派专家进驻示范区 12345 热线专家座席或者远程支撑诉求解答。

(四) 负责分中心热线平台与示范区 12345 热线平台互联互通及热线运行数据实时推送工作。

(五) 做好其他相关工作。

第八条 示范区行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和公用企事业单位是 12345 热线的承办单位,主要职责是:

(一) 建立健全热线工作机制,规范工作流程。

（二）明确一名分管领导，确定具体承办机构和联络人员，指定政治过硬、业务熟练、服务意识和协调能力强、相对固定的人员具体负责热线联络和工单办理工作，并建立 AB 岗工作制度。

（三）按时签收并限时办理、答复、反馈 12345 热线派发的工单。

（四）对涉及本单位的诉求事项加强分析，及时研究热点问题，建立长效解决机制，妥善处理同类问题。

第三章 受理范围

第九条 12345 热线负责受理自然人、法人和非法人组织（以下统称诉求人）的各类非紧急诉求（以下简称诉求），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。

第十条 下列事项，12345 热线不予受理：

（一）已进入或者须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的；

（二）已进入信访渠道的；

（三）涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的；

（四）属于 110、119、120、122 等紧急热线受理范围的；

（五）属于军队、武装警察部队职权范围的；

（六）恶意攻击骚扰、无实质诉求内容或者诉求不明确的；

（七）诉求事项已依法依规办结，但诉求人仍以同一事实和理由重复反映的；

（八）非济源示范区管辖范围内的；

（九）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 热线应当做好解释、引导工作；属于 110 等紧急热线受理范围的诉求，应当按照联动机制规定及时转交相关热线受理。

第四章 运行流程

第十一条 12345 热线负责统一受理通过电话、互联网等渠道反映的以及中国政府网、国家政务服务平台等交办的诉求，其话务座席和人员应当按照接通率不低于 95% 的标准配置。对属于受理范围的诉求，应当规范记录诉求人联系方式、诉求内容、涉事时间和地点等基本要素。

忙时未及时接通的话务，12345 热线应当在闲时回拨。

第十二条 12345 热线对受理的诉求应当按照下列规定分类处理：

（一）能够直接答复的，当即答复处理；诉求内容专业性强的，经诉求人同意，可采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答。

（二）不能直接答复的，按照“属地管理、分级派发、按责承办”的原则，在接到诉求后 12 小时内派发工单至承办单位办

理。

（三）涉及多个承办单位的，分别明确主办、协办单位；对责任不清、职责交叉等复杂问题，协调确定承办单位并派发工单，后期同类事项可参照直接派单。

第十三条 承办单位应当按照下列规定及时办理热线工单：

（一）承办单位应当在接到工单 24 小时内签收，非工作时间可顺延。对不属于受理范围或者不属于本单位职责范围的工单，承办单位应当在签收后 24 小时内退回 12345 热线平台，注明退回理由、依据，并可提出转办建议，经 12345 政务服务便民热线办公室审核同意后另行转派，办理时限重新计算；超期退回的视为超期办理。经 12345 政务服务便民热线办公室协调确定承办单位后派发的工单，不得退回。

（二）咨询类工单办理时限为 3 个工作日（办理时限包含签收当日，下同），求助、意见、建议类工单办理时限为 5 个工作日，投诉、举报类工单办理时限为 7 个工作日。中国政府网、国家政务服务平台等通过 12345 热线交办的诉求，按照国家有关规定办理；国家有关部委对分中心热线办理时限有明确规定的，从其规定。

（三）对确因情况复杂不能按时办理完成的工单，承办单位应当在办理时限到期 24 小时前向 12345 热线提出延期申请并说明理由，一般只能延期 1 次，延期时限一般不超过相应类型工单的办理时限；延期办理的，承办单位应当告知诉求人延期理由和

时限。法律、法规、规章对诉求办理时限另有规定的，从其规定。

（四）承办单位应当按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则，在办理时限内答复诉求人，并将办理结果同步回传至同级12345热线平台。诉求人要求信息保密的，由12345热线根据承办单位办理结果答复诉求人。诉求办理涉及多个承办单位的，由主办单位统一答复并回传办理结果。

第十四条 12345热线收到工单办理结果后，应当在3个工作日内通过电话、短信等方式进行回访，或者在12345热线平台建立办理结果评价渠道，邀请诉求人对热线服务和承办单位办理情况进行满意度评价，并根据不同情形作出是否办结的决定：

（一）诉求人对办理结果满意的，或者对办理结果不满意但办理结果符合法律、法规、规章和政策规定的，该工单办结；对办理结果不满意且诉求合理的，应当将该工单退回承办单位重新办理，重新办理时限自承办单位首次收到该工单时起算，可在相应类型工单办理时限基础上延长2个工作日；经回访，诉求人未作出评价的视为基本满意，该工单视为办结。

（二）承办单位对诉求人评价结果存在异议的，12345政务服务便民热线办公室可结合实际情况在测算满意率时开展甄别工作。对行政调解类、执法办案类事项，依法依规处置，不片面追求满意率。

第十五条 12345热线和各承办单位应当按照档案管理要求建立热线工作档案，归档内容真实、清晰、完整。

第十六条 收到大面积停水、停电、停气、停热及环境污染等严重影响企业和群众正常生产生活的诉求，12345 热线应当在 2 个小时内派发工单至承办单位，承办单位须在签收后 2 个小时内反馈初步办理意见，每天反馈办理进度直至办结。收到突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等诉求，12345 热线应当第一时间向示范区管委会、事件属地政府、热线主管部门及有关处置部门报告，并按照规定协同开展应对工作。

第十七条 12345 热线可以根据工作需要设置营商环境、企业服务专席，诉求受理范围及其办理工作按照有关规定执行。

专席收到的营商环境、企业服务等相关诉求应当由 12345 热线统一以工单形式转至相关行业主管部门办理，诉求办理结果答复诉求人后应当按照本办法规定回传至 12345 热线平台。

第十八条 12345 热线的话务接听、诉求登记及受理、派单、回访等工作，可采取政府购买服务的方式进行。

第五章 数据管理

第十九条 示范区 12345 热线平台与省级 12345 热线平台之间、12345 热线平台与同级分中心热线平台之间应当实现互联互通、数据实时共享。分中心热线平台的运行数据应当实时汇入示范区 12345 热线平台，示范区 12345 热线平台数据应当实时推送至省级 12345 热线平台。

12345 热线平台应当与同级一体化政务服务平台等相关政务

服务系统实现全面对接，做到业务协同、资源共享。

第二十条 示范区政务大数据中心应当在省政务大数据中心的指导下，组织建立统一的 12345 热线知识库，并进行动态更新。

承办单位负责本单位职责涉及的热线知识库建设和实时更新维护，根据诉求受理答复和办理情况及时主动更新热线知识库相关内容，并对 12345 热线提出的热线知识库问题及时答复，保证热线知识库信息真实、准确、实时、有效。推动部门业务系统、专业知识库等向 12345 热线和社会开放。

示范区政务大数据中心要建立完善热线知识库信息管理和维护机制，推动热线知识库向省一体化政务服务平台、基层工作人员和社会开放，拓展自助查询业务。

第二十一条 示范区政务大数据中心应当加强对热线数据的动态监测和分析研判，实时预警异常情况，跟踪热点、共性、久拖不决等诉求，及时分析社情民意，根据情况提出建议，并以日报、周报、月报、季报、年报或者专报等形式通报热线运行情况或向同级政府报告。

第二十二条 示范区政务大数据中心应当与承办单位、诉求所属行业主管部门共享热线数据，支撑承办单位及诉求所属行业主管部门做好数据分析、应用工作，积极推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。

第二十三条 示范区政务大数据中心、各承办单位要建立

12345 热线信息安全保障机制，按照“谁管理、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、信息共享使用全过程安全监督管理，全面落实信息安全责任和保密规定，严禁违法违规泄露诉求人信息。

第六章 监督考核

第二十四条 示范区政务大数据中心要压实承办单位责任，加强对承办单位工单办理、热线知识库建设等情况的监督。对工作不力的承办单位，按照承办责任及时通过印发督办单、专题协调、通报或约谈提醒等多种方式进行督促。

第二十五条 有下列情形之一的，由 12345 热线管理服务机构通过印发督办单进行督促：

- （一）未按照要求及时更新维护热线知识库的；
- （二）未及时回应知识纠错、知识提问的；
- （三）未按照 12345 热线需要及时对话务人员进行培训的；
- （四）工单办理不及时、不规范的；
- （五）接收转办工单不及时或者无正当理由不接收工单的；
- （六）其他需要督办的事项。

第二十六条 有下列情形之一的，由 12345 热线管理服务机构通过专题协调进行督促：

- （一）因责任不清或者职责交叉等造成工单难以派发的；
- （二）需多部门办理难以确定主办单位的；

(三) 其他需要专题协调的事项。

第二十七条 有下列情形之一的，由 12345 热线主管部门通过通报或者会同纪检监察部门约谈提醒进行督促：

- (一) 因热线知识不准确造成不良影响的；
- (二) 转办工单超期办理情况严重的；
- (三) 服务满意率持续较低的；
- (四) 因工单办理不力造成群众重复求助、投诉、举报的；
- (五) 其他需要通报或者约谈的事项。

第二十八条 12345 热线应当实行“12345 热线+督查”工作机制。下列诉求由示范区政务大数据中心报示范区督查局进行督办：

- (一) 合理诉求长期得不到解决引发连续或者超过 3 次重复求助、投诉、举报的；
- (二) 办理结果被 12345 热线退回重新办理超过 3 次的；
- (三) 经 12345 热线管理服务机构或者主管部门督促后仍未见实效的。

第二十九条 示范区政务大数据中心要建立热线服务绩效考核评价机制，对分中心热线和承办单位分类进行考核评价。考核评价指标体系由示范区政务大数据中心制定并动态调整。

考核评价分为季度考核评价和年度考核评价，根据考核评价周期内各项指标数据评分确定考核评价结果，考核评价结果分为优秀、良好、合格、不合格等次。考核评价结果应当及时报示范

区管委会，通报各承办部门，并纳入示范区目标绩效考核体系。对考核评价结果为优秀等次的单位以及在热线工作中成绩突出的单位或者个人予以表扬。

第三十条 12345 热线应当建立健全多元参与和监督机制，鼓励开展政府或者部门领导、人大代表、政协委员、企业和群众代表等各界人士参与热线接听、诉求办理等活动。

第三十一条 诉求办理过程中，有下列情形之一的，由有关部门依法依规依纪对责任单位及责任人进行追责问责：

- （一）敷衍塞责、推诿扯皮、谎报瞒报、弄虚作假的；
- （二）合理诉求长期不予解决导致连续或者重复求助、投诉、举报造成不良影响或者严重后果的；
- （三）主办单位或者协办单位不认真履职，导致诉求不能及时办结，造成不良影响或者严重后果的；
- （四）热线知识库内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的；
- （五）违法违规泄露诉求人信息的；
- （六）应当追责问责的其他情形。

第三十二条 诉求人应当如实反映诉求，配合诉求办理工作，客观评价办理情况。

诉求人无正当理由重复使用、长时间占用 12345 热线话务资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员以及以其他方式扰乱热线正常工作秩序的，12345 热线可采取在一定时间内限制其占用

12345 热线话务资源等措施；涉嫌违法的，将线索移交公安机关依法处理。

第七章 附则

第三十三条 12345 政务服务便民热线责任单位考核办法、知识库管理细则等，由示范区政务大数据中心另行制定和实施。承办单位可根据本办法制定相关管理细则，细化工作流程。

第三十四条 本办法自印发之日起施行。