

济源示范区政务大数据中心文件

济区数〔2023〕4号

济源示范区政务大数据中心 关于印发《济源示范区 12345 政务服务便民 热线知识库管理细则》的通知

各责任单位：

现将《济源示范区 12345 政务服务便民热线知识库管理细则》印发给你们，请按照要求认真贯彻落实。



济源示范区 12345 政务服务便民热线 知识库管理细则

第一章 总 则

第一条 为规范济源示范区 12345 政务服务便民热线知识库（以下简称“知识库”）管理，建立健全知识管理体系，提升政府公共服务水平和行政效率，提高政务服务便民热线直接答复率，根据《济源产城融合示范区管理委员会办公室关于印发济源示范区进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（济管办〔2021〕37号）文件精神，结合我市实际，制定本细则。

第二条 按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，知识库由济源示范区 12345 政务服务便民热线办公室（以下简称“政务服务便民热线办公室”）统筹建设和组织协调，各镇（街道、片区管理办公室）、区直机关各单位、各相关企事业单位等承办单位（以下简称“承办单位”）共同维护。

第三条 建立知识库，旨在有效支撑济源示范区 12345 政务服务便民热线（以下简称“政务服务便民热线”）向群众提供政策法规、办事流程和业务指引等政务服务，通过统一答复口径和规范答案，建立快速、准确的服务响应体系，提高政

务服务便民热线的直接解答率和准确率。

第四条 知识库包含法律法规、业务政策、部门职能、行政审批、办事指南、公共服务信息、公共服务紧急临时信息(水、电、气、交通)常见问题、热点问题等内容，是集政务信息的发布、查询和维护等多种功能于一体的业务知识交流平台。

第二章 工作职责

第五条 政务服务便民热线办公室作为政务服务便民热线业务管理机构，负责知识库的管理、协调、监督和考评工作。主要职责包括：

(一) 制定知识库信息采集、分类、审核、发布、更新等统一标准；

(二) 负责组织、督促各承办单位及时录入和更新本单位的知识库信息；

(三) 根据政策变化、群众需求、服务渠道等对知识库信息进行智能化处理；

(四) 监督考评各承办单位维护本单位知识库情况；

(五) 负责知识库信息使用情况反馈，按照相关规定，及时、准确做好知识需求、知识缺失等收集汇总工作。

第六条 按照“谁提供、谁负责”的原则，知识库信息的时效性、正确性由该信息所属单位负责。承办单位实行“一把

手”负责制，明确一名分管领导，并指派专人具体负责，为知识库运营维护提供人、财、物的保障。主要职责包括：

- (一) 负责本单位知识库信息采编员、审核员岗位权限的设置，并将人员名单报送政务服务便民热线办公室。如工作人员有变动，须在变动后1个工作日内与政务服务便民热线办公室联系并上报新的工作人员名单；
- (二) 负责本单位知识库信息的采集、录入、更新等维护工作；
- (三) 负责本单位发布知识库信息的审核把关；
- (四) 及时回应政务服务便民热线办公室关于知识库内容增补、调整要求。

第三章 工作流程

第七条 知识库信息严格按照“采集—审核—发布”的工作流程进行。

(一) 知识采集。承办单位将涉及本单位的政策法规、服务信息、办事流程等知识进行结构优化，并按照政务服务便民热线业务平台（以下简称“热线业务平台”）目录层级进行分类，运用关键词、表格、图形等方式编辑。

(二) 信息审核。承办单位应从知识类别、主题词、业务内容等方面对已经采集的知识进行审核，对其中有错误的或难

以确定的部分进行修改或完善，并予以审定。

(三) 知识发布。承办单位负责将已审定的知识内容更新到知识库中。

第八条 承办单位对知识内容审核应注意以下几点：

- (一) 内容是否有错别字；
- (二) 内容表述是否清晰，是否会引起误解或歧义；
- (三) 答案与问题内容是否相对应；
- (四) 解答是否准确，有无政策依据（包括引用的文件名称及文号、附件数量等）。

第九条 知识库信息采集更新按以下流程进行：

- (一) 信息采集流程。
 1. 形成通知单。政务服务便民热线办公室根据热线业务平台运行情况以及知识库抽查情况，按照具体需求编制知识库采集通知单。
 2. 通知单派发。知识库采集工单统一由政务服务便民热线办公室派发至相关单位。
 3. 通知单办理。承办单位应在 1 个工作日内签收知识库采集通知单，并在 5 个工作日内收集相关信息并按程序录入、审核、发布信息。承办单位因客观实际无法在规定时限内办理完成的，应在办理时限届满前 1 个工作日内，经单位分管领导同意后，通过热线业务平台向政务服务便民热线办公室提出延期申请，说明具体原因、延期时间、办结时限。

4. 反馈结果。承办单位在规定时限内办结通知事项后将办理结果通过热线业务平台反馈政务服务便民热线办公室。

（二）工单生成信息流程。

1. 形成确认单。政务服务便民热线办公室在结果审核环节对咨询类工单的反馈结果进行审查，如有答复内容全面详实可作为知识库信息使用的优秀工单，直接生成知识库信息确认单。

2. 审核确认单。政务服务便民热线办公室对知识库信息确认单的内容进行审核，确认无误后派发至相关单位。

3. 反馈确认单。承办单位须在政务服务便民热线办公室派发知识库信息确认单起1个工作小时内完成审核确认并反馈信息。

4. 上传知识库。承办单位反馈信息后，政务服务便民热线办公室工作人员将知识信息上传知识库。

（三）信息整改流程。

1. 形成信息整改通知单。政务服务便民热线座席人员、市民在咨询服务过程中对知识库信息进行评价，对于正确率低于80%的知识库信息，由政务服务便民热线办公室生成信息整改通知单派发至相关承办单位。

2. 通知单办理。承办单位应在2个工作日内对需要整改的知识库信息进行核实，并重新按程序录入、审核、发布信息。

3. 反馈结果。承办单位在规定时限内办结信息整改事项

后，热线业务平台自动推送信息给政务服务便民热线办公室相关人员账号。超期未进行整改，热线业务平台再次发送信息整改超期通知，政务服务便民热线办公室工作人员及时联系相关单位进行整改。

4. 查看整改信息。政务服务便民热线办公室工作人员及时查看承办单位整改信息，做好记录，完成考核工作。

(四) 涉及职能调整、重大业务变动、政策法规修订或公共信息变化的，承办单位应在公布实施后的2个工作日内或实施之前将相关的宣传、解释资料录入知识库，并及时对实施中公众反映的热点问题提供规范的答复口径，必要时派员进驻政务服务便民热线，现场解答和培训。

(五) 如遇突发性、公共性的重大、紧急问题，承办单位须及时将应向公众公开的信息录入知识库，做好知识更新工作。

第四章 工作要求

第十条 知识库是政务服务便民热线回答群众咨询政策法规、办事流程、服务指引等常见问题的依据，话务员必须严格按照知识库提供的内容准确解答。

第十一条 承办单位拥有本单位知识库内容的维护权限，

应按照“谁维护、谁更新、谁负责”的要求及时更新知识库相关内容，并将更新情况告知政务服务便民热线办公室。

第五章 监督考评

第十二条 政务服务便民热线办公室对知识库的监督考评工作坚持实事求是、科学合理的原则，通过热线业务平台进行监控。

第十三条 政务服务便民热线办公室定期通报知识库报送、及时更新、知识库信息满意率等情况，对知识库维护更新情况，严格按照《济源市12345政务服务便民热线责任单位考核办法》进行考核。

第六章 附则

第十四条 本细则由济源示范区政务服务便民热线办公室负责解释。

第十五条 本细则自公布之日起施行。

