附件

四川省12345政务服务便民热线运行管理

暂行办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条为全面规范四川省12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）运行管理，提高政府为企便民服务水平，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）、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省政务服务便民热线整合优化工作方案的通知》（川办发〔2021〕15号）工作要求，结合我省实际，特制定本办法。

第二条 12345热线指由省政府、各市（州）人民政府设立，通过电话、网站、微信、移动客户端、信箱等多种渠道，受理企业和群众提出的各类非紧急诉求的公共服务平台，提供“7×24小时”全天候人工服务。

第三条 12345热线按照“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”的工作机制开展工作。各市（州）人民政府、省直各部门（单位）、12345热线分中心管理机构处理企业和群众的诉求及相关管理工作，适用本办法。

第二章 职责分工

第四条省政府办公厅负责全省12345热线工作的统筹协调和重大事项决策。各市（州）人民政府负责本地区12345热线工作的组织领导，落实专职12345热线管理机构，及时研究热线工作中的重大问题，加强12345热线工作保障，并将12345热线所需经费纳入同级财政预算。

第五条省大数据中心负责省级12345热线的建设、运行和管理，指导和监督全省12345热线工作，组织实施本办法。主要职责：

（一）指导建立全省12345热线运行管理体系，协调解决12345热线运行中的突出问题，以及跨层级、跨区域的诉求事项，对各市（州）、省直各部门（单位）12345热线工作进行指导、考核评价，建立全省12345热线第三方评估机制；

（二）推进全省12345热线平台体系建设和整合，制定总体规划、业务标准和技术规范，做好全省12345热线数据管理和业务协同，组织全省12345热线系统业务培训和交流；

（三）负责省级12345热线日常运行管理、平台运维，开展对社情民意的研判、大数据分析工作；

（四）组织省直有关部门（单位）建立、完善、维护热线知识库；

（五）负责建立川渝两地12345热线联动机制；

（六）做好上级交办的其他相关工作。

第六条 市（州）12345热线管理机构主要职责：

（一）负责本地12345热线日常运行管理、热线队伍建设以及一线热线人员的业务培训，根据人口数量、群众投诉举报量等实际情况，配备相应坐席和人员；

（二）负责对上级热线平台交办的属于市（州）职能范围内的诉求事项进行办理或转交办理，并及时反馈办理情况；

（三）负责协调督促做好本级12345热线诉求事项的办理工作，并对办理情况开展评价和考核；

（四）组织建立、完善、维护本地12345热线知识库；

（五）做好上级交办的其他相关工作。

第七条各级党委、政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的群团组织和企事业单位为12345热线的承办单位（以下简称承办单位），各承办单位要明确由政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。主要职责：

（一）建立健全12345热线事项办理工作机制，规范工作流程，明确相对固定的热线联络员和专（兼）职工作人员；

（二）负责按时办理12345热线转办的诉求事项，审核办理结果，及时向诉求人反馈处理结果；

（三）定期分析涉及本部门（单位）的诉求事项，对反映集中的热点问题进行研究，建立长效机制，妥善处理同类问题；

（四）负责本行业职责涉及的热线知识库的建设和实时更新维护，保证信息真实、准确、有效；

（五）开展相关业务培训指导，按需在12345热线接听中心设置专家座席，建立专家选派和管理长效机制，按12345热线统一标准提供服务；

（六）做好热线其他工作事项。

第三章 受理范围

第八条 12345热线受理范围：

（一）受理管辖范围内企业和群众各类非紧急诉求，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；

（二）国家政务服务平台、中国政府网留言办理系统等国家平台交办的诉求；

（三）川渝12345热线联动转办的诉求。

第九条 12345热线不予受理范围：

（一）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事项和已进入信访渠道的事项；

（二）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项；

（三）属于110、119、120、122等紧急救助类服务热线电话受理范围的事项；

（四）属于军队、武装警察部队职权范围的事项；

（五）恶意攻击骚扰、诉求表述不清、无实质诉求内容的事项；

（六）违反宪法和法律法规规定的事项；

（七）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热线话务人员负责做好解释引导，对于无法认定的，应及时向相关部门（单位）核实后，引导其向有管辖权的部门反映。

第四章 运行流程

第十条统一受理。各级12345热线管理机构根据热线实际运行情况配置相应的话务坐席和人员，统一受理企业和群众的诉求事项。对于受理范围内的诉求事项，应规范记录诉求人联系方式、诉求内容及类别、涉事时间、地址等基本要素。收到责任主体不明、事实不清的网络留言工单，应立即回电核实并详细记录。

第十一条 分类处理。12345热线根据诉求的性质、内容、涉及部门等，采取直接解答、三方通话、转办工单、专家坐席联动等方式进行处理。

（一）12345热线对企业和群众的诉求能直接答复处理的，应直接答复处理；经诉求人同意，也可采取三方通话、呼叫转接、专家坐席联动等方式进行解答。

（二）对于不能当场答复或者处理的，按照“属地管理、按职承办、行业主管”的原则，形成工单交相关部门（单位）办理。

（三）对责任明确、诉求事项清晰具体、涉及多个部门（单位）的问题，形成会签工单交相关部门（单位）分别处理；对责任不清、职责交叉、涉及多个部门（单位）的复杂问题，由12345热线管理机构明确主办单位和协办单位共同办理，不得推诿扯皮，推卸责任，最终由主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。通过上述方式确定的主办单位和协办单位，同类事项应当参照办理，不得退回。”

第十二条 限时办理。各承办单位在收到12345热线转办的工单后，应当按照下列规定及时处理，并按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则答复诉求人。

（一）12345热线在受理企业和群众诉求后，应在3小时工作时间内进行转办。

（二）承办单位应在接到工单1个工作日内签收，咨询类工单办理时限为5个工作日，求助、意见、建议类工单办理时限为7个工作日，投诉、举报类工单办理时限为15个工作日。对不属于本部门（单位）职责范围的，应在2个工作日内退回12345热线，注明回退理由、依据、建议承办单位，超期回退的视为超期办理件。

（三）确因情况复杂不能按时办结的工单，承办单位应在时限届满前提出延时申请并说明理由，延期时限一般不超过15个工作日，特别重大、复杂的事项原则上不超过两个月办结。经12345热线管理机构同意后方可延期，同时与诉求人沟通说明。咨询类工单原则上不予延期。

法律法规规章等对办理时限另有规定的，从其规定。

建立12345热线特殊事项快速联动机制，涉及大面积停水、停电、停气，环境污染等严重影响企业和群众正常生产生活的诉求事项为特殊事项，涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项为特殊紧急事项，12345热线收到以上两类事项应第一时间向同级政府总值班室和应急管理部门，或事件涉及地政府及相关处置部门报告，并迅速生成特殊工单，及时转办至相关承办单位，承办单位接到特殊事项工单后，须在4小时内反馈初步响应意见，3个工作日内反馈处理进度情况。承办单位接到特殊紧急工单后，须在2小时内反馈初步响应意见，2个工作日内反馈处理进度情况。

第十三条 回访评价。12345热线通过电话、短信等多种方式面向诉求人开展回访，对热线服务和承办单位诉求事项办理情况进行满意度评价。各市（州）视当地热线话务量进行全部回访或抽查回访。

（一）12345热线在承办单位办结工单后3个工作日内，进行回访，征求诉求人满意度。

（二）经回访不满意事项，由12345热线管理机构再次转承办单位，由承办单位依政策、法律，鉴于具体办理情况，重新办理或作出进一步回应解释。，确因承办单位应办未办或企业和群众对办理情况不满意且诉求合理的，承办单位重办后再次回访。因超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致不满意的，承办单位应向诉求人耐心解释、积极引导、争取理解，对事实清楚的予以终结备案，由12345热线统一归档。对最终群众评价存在异议的，可向12345热线管理机构发起甄别

对行政调解类、执法办案类的事项，依法依规处置，不片面追求满意率。

（三）经回访，诉求人对热线服务过程和办理结果满意，或者答复内容符合法律、法规和政策规定的，该事项办结，办结反馈内容须符合政府信息公开相关规定，未作出评价的视为基本满意自动归档。12345 热线、各承办单位应按照档案管理要求建立热线工作档案，归档内容应真实、清晰、完整, 电话录音至少保存两年。

（四）终结备案，同一诉求人就同一事项多次反映投诉并由承办单位依法依规办理的，承办单位可在调查研究、事实认定清楚的基础上，依据法律、法规、政策的规定认定终结办理。承办单位需对终结办理事项提出详细书面意见，通过12345热线系统平台进行终结备案，并向诉求人做好解释。

第十四条联动服务。各市（州）12345热线应建立完善的热线联动机制，与公共事业服务热线、紧急热线实现双向互通、有效协作，控制、减轻或消除突发事件引起的严重社会危害。应进一步明确相关部门（单位）职责任务，健全联动值班制度，落实联动联络人员，联动处置时间，强化联动纪律和效能问责，切实提高行政效率。

第五章 知识库建设

第十五条 省大数据中心会同各市（州）12345热线管理机构和各省直部门（单位）建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”全省统一的12345热线知识库，规范知识库信息数据录入标准。

第十六条 各承办单位负责对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理，全量汇聚到12345热线知识库。推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向热线开放。针对热点问题，主动提供口径一致、答复规范的“标准答案”。按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则，及时、准确对热线知识库信息进行修订、补充或删除。

第十七条 各级12345 热线管理机构应建立完善知识库信息管理和维护机制，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务，积极运用人工智能技术，实现群众咨询智能应答。

第六章 数据管理

第十八条 各市（州）12345热线管理机构、省直相关部门（单位）应加强对热线数据资源的标准化、[规范化管理](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=1419184&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)，实时向省12345热线平台推送数据，为开展热线数据统计分析，实现热线数据共享共用提供依据。12345热线应向承办单位及诉求所属省级行业主管部门适时共享受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，支持承办单位及诉求所属省级行业主管部门做好数据查询和利用等工作。

第十九条各级12345热线管理机构应建立健全热线数据分析制度，加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判，对异常情况实时智能预警。加强大数据分析应用，通过工作月报、季报、年报和专报等形式，定期对社情民意和事关经济社会发展的信息进行综合分析，为科学决策提供参考。

第二十条 各级12345热线管理机构、各承办单位应建立12345热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。按照“谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理，各级12345热线管理机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员，应认真落实保密规定，保护个人隐私， 严禁违规泄露诉求人有关信息。

第七章 监督评价

第二十一条承办单位有下列情形之一的，由12345热线管理机构进行催办，承办单位须对催办单做出回复。

（一）对热线事项办理工作不够重视，超出办理时限未办理的；

（二）诉求人多次、集中反映热线事项且事实清楚、政策法规依据明确，应解决而未解决的；

（三）其他需要催办的事项。

第二十二条 对因知识库更新不及时、不准确，办理诉求事项不认真、推诿扯皮、敷衍塞责、弄虚作假等，造成严重不良影响的由同级政府予以通报批评，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。各级12345热线管理机构、各承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员，不得将举报材料和诉求人信息及有关情况泄露给无关单位和个人，被投诉、举报的部门（单位）或者个人不得对诉求人进行打击报复，未经所属承办单位或12345热线管理机构批准，不得将知识库内容另作他用或私自进行修改，发现上述情况将依法追究相关责任人的责任。

第二十三条 各级12345热线管理机构应加强宣传，引导企业和群众依法依规使用12345热线，对无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员的行为，交由公安机关依法处理。

第二十四条 省大数据中心应建立12345热线服务能力评估机制，对各地12345 热线运行情况进行客观评价。评价结果作为改进热线工作的重要依据。各级12345 热线管理机构应建立热线工作绩效评价体系，对承办单位的办件质效、服务满意度和知识库管理等情况开展监测评估，并定期通报。

第八章 附 则

第二十五条各市（州）人民政府，省直各部门（单位）应参照本办法制定相应的12345热线工作制度，完善工作机制，做好企业和群众诉求办理工作。

第二十六条本办法由四川省大数据中心负责解释。

第二十七条本办法自印发之日起施行。