

凉山彝族自治州人民政府办公室

凉府办函〔2023〕18号

凉山州人民政府办公室
关于印发凉山州12345政务服务便民热线
运行管理暂行办法的通知

各县（市）人民政府，州级有关部门

经州政府同意，现将《凉山州12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》印发你们，请结合实际认真贯彻落实。



凉山州 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 为规范凉山州 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行管理，不断提高政府为企业便民服务水平，加快建设法治政府、服务政府、责任政府、效能政府，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）、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（川办函〔2022〕16 号）精神，结合我州实际，制定本办法。

第二条 12345 热线指由州人民政府设立，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。各县（市）人民政府、州级各部门（单位）、12345 热线分中心管理机构处理企业和群众的诉求及进行热线相关管理工作，适用本办法。

第二章 职责分工

第四条 州政府办公室负责 12345 热线工作的统筹协调和重大事项决策，并将 12345 热线所需经费纳入财政预算。州大数据中心负责组织推进 12345 热线管理工作，及时研究热线工作中的重大问题，加强 12345 热线工作保障。

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

（一）指导建立 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，指导和综合评价各县（市）、州级各部门（单位）诉求办理工作。

（二）做好 12345 热线日常运行管理、平台运维、团队建设，对分中心进行日常监管，开展社情民意研判、大数据分析工作。

（三）办理上级热线平台交办的属于本地职能范围内的诉求事项，并及时反馈办理情况。

（四）组织建立、完善、维护热线知识库。

（五）完成上级交办的其他相关工作。

第六条 12345 分中心热线管理机构的主要职责：

（一）负责分中心热线的建设和运行管理，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

（二）负责将热线专业知识库和相关数据全面实时共享至 12345 热线平台。

(三) 负责按时办理 12345 热线转办的诉求事项。

第七条 各县(市)人民政府、州级各部门和有关企事业单位为 12345 热线的承办单位(以下简称承办单位)。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,明确相对固定的专(兼)职工作人员负责热线办理工作。

(二) 按时办理 12345 热线转办的诉求事项,审核答复内容,及时向诉求人反馈处理结果,并对处理结果负责。

(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) 做好本部门(单位)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) 完成热线其他工作事项。

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) 受理国务院“互联网+督查”平台、四川省 12345 政务服务便民热线平台、四川日报“问政四川”平台、麻辣社区“群

众呼声”平台等国家平台、省级平台交办的诉求。

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经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）违反法律法规规章规定的事项。

（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，对于无法认定的事项，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。12345 热线管理机构按照接通率不低于 95%的标准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，应规范准确记录诉求人联系方式、诉求内容及类别、涉事地址等基本因素。

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、派发工单、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 热线指定牵头单位，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，最终由牵头单位汇总各方意见统一答复诉求人。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项，由州政府办公室召集有关部门进行专题协调，指定承办单位办理。

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 10 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，注明退回理由、依据，并建议转办单位，超期退回的视为超期办理件。

（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 10 个工作日，经 12345 热线中心同意后方可延期。咨询类工单原则上不予延期。

（四）特殊事项、特殊紧急事项快速联动办理。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，应第一时间向州政府办公室报告，同时电话告知相关承办部门并迅速生成特殊工单进行转交。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。

法律法规规章等对办理时限另有规定的，从其规定。

第十三条 办结回访。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。

（一）12345 热线在承办单位办结工单后，及时进行短信回访，征求诉求人满意度。

（二）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。

（三）对于不满意事项，进行人工回访，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，退回承办单位重办，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，对事实清楚的工单予以备注办结，由 12345 热线统一归档。承办单位对群众评价结果存在异议的，12345 热线中心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、执法办案类的事项，依法依规处置，不片面追求满意率。

（四）同一诉求人就同一事项多次反映投诉的重复诉求，诉求事项不符合法律、法规、规章及政策规定或承办单位已经依法依规办理的，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、相关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 热线平台备注办结后不再重复办理，并向诉求人做好解释。

第十四条 联动服务。12345 要与 110、119、120、122 等紧急热线以及水电气等公共事业服务热线建立应急联动机制，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件，快速响应、

高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。

第五章 知识库建设

第十五条 州大数据中心会同各县（市）人民政府、州级部门（单位），建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”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 12345热线中心负责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 12345热线中心应加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，为开展热线数据统计分析提供依据。12345热线向承办单位实时共享受理信息、工单记录、回访评价等所需的

全量数据，支持承办单位做好数据查询和利用等工作。

第十九条 州大数据中心负责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。12345 热线中心、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。

第七章 监督评价

第二十一条 承办单位负责对办理过程、办理结果和办理质效开展督办，强化主体责任落实。12345 热线中心对热线系统运行情况及相关业务指标进行通报。

第二十二条 承办单位有下列情形之一的，由 12345 热线中心进行催办

(一) 即将超期或超期未办的。

(二) 诉求人多次、集中反映且事实清楚、政策法规依据明确，应解决而未解决的。

(三) 存在推诿扯皮现象的。

(四) 未按要求及时上传、更新热线知识库的。

(五) 其他需要由 12345 热线中心催办的。

第二十三条 对因办理诉求事项不及时、推诿扯皮、敷衍塞责、弄虚作假，知识库内容出现重大错误，或由其他违法违规行为，造成不良影响或严重后果的，由州政府办公室予以通报批评或依据有关法律法规和规定严肃问责。

第二十四条 加强宣传，引导企业和群众依法依规使用 12345 热线。发现无正当理由反复拨打、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、威胁热线工作人员等行为，交由司法机关依法处理。

第二十五条 州大数据中心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

第二十六条 各县（市）人民政府、州级各部门（单位）应参照本办法建立健全相应的 12345 热线诉求办理工作制度，做好企业和群众诉求办理工作。

第二十七条 本办法由凉山州大数据中心负责解释。

第二十八条 本办法自 2 月 17 日起施行。

信息公开选项：主动公开

抄送：州委办，州人大常委会办，州政协办，州纪委监委机关，州法院，
州检察院，凉山军分区。
