驻马店市12345政务服务便民热线运行管理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为加强全市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《河南省12345政务服务便民热线运行管理办法》，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称12345热线，是指市政府及国家有关部委在我市设立，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。市政府设立的称为市级12345热线，国家有关部委设立的称为分中心热线。

第三条 县级以上地方人民政府负责组织领导本地12345热线工作，建立健全12345热线工作统筹协调机制，定期研究12345热线工作，及时解决重大问题，强化人员、场地等工作保障，并将12345热线工作所需经费纳入同级财政预算。

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。鼓励创新12345热线工作模式和机制。

第二章 职责分工

第五条 驻马店市人民政府办公室是全市12345热线工作主管部门，负责12345热线规划建设和管理工作，统筹协调督办跨部门、跨层级的事项，主要职责是：

（一）统筹建立全市12345热线工作管理体系，监督指导全市政务服务便民热线归并优化工作及分中心热线运行，协调解决12345热线运行中的突出问题。

（二）负责市级12345热线平台建设和数据管理，统筹推进市级12345热线平台与省级12345热线平台、分中心热线平台互联互通，监督指导全市12345热线业务协同和数据管理。

（三）组织推进市级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。

（四）根据工作需要组织开展诉求督办工作。

（五）统筹推进12345热线工作法治化，建立健全行政执法监督与12345热线合作机制，保障12345热线各项工作依法高效开展。

（六）完成市委、市政府和上级交办的其他相关工作。

第六条 驻马店市12345政务服务便民热线中心是市级12345热线工作机构，主要职责是：

（一）承担市级12345热线日常运行和服务管理工作，对分中心热线运行、承办单位诉求办理情况开展日常监督管理。

（二）协助驻马店市人民政府办公室管理市级12345热线平台，推进市级12345热线平台与省级12345热线平台、分中心热线平台互联互通，实时推送12345热线运行数据，开展市级12345热线数据分析。

（三）负责办理省级12345热线派发的工单。

（四）负责全市12345热线运行标准规范制定及实施、服务绩效考核评价等工作。

（五）组织全市12345热线系统业务培训和交流。

（六）完成上级和驻马店市人民政府办公室交办的其他相关工作。

第七条 各县区（含市城乡一体化示范区、经济开发区、高新技术产业开发区，下同）12345热线工作主管部门由各县区人民政府明确，负责指导、协调、监督本县区12345热线运行和服务管理，根据工作需要可以委托相关工作机构承担具体工作，主要职责是：

（一）负责本县区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，落实标准化工作规范。

（二）组织办理市级12345热线派发的工单，开展本县区12345热线数据分析。

（三）负责本县区12345热线服务绩效评价工作。

（四）完成上级交办的其他相关工作。

第八条 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）与市级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，选派专家进驻市级12345热线专家座席或远程支撑诉求解答。

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

（五）做好其他相关工作。

第九条 各级行政机关、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12345热线工作机制，规范工作流程。

（二）明确1名分管领导（副县区长、市直有关单位分管副职），确定具体承办机构及1名具体负责人、1名联络经办人员，负责12345热线工作，确保有关人员政治过硬、业务熟练、服务意识强、相对固定。

（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

第十条 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。

第十一条 下列事项，12345热线不予受理：

（一）已进入或须通过诉讼、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）非本市行政管辖范围内的。

（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。

第十二条 12345热线不接受来访。

第四章 运行流程

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 承办单位应当按照下列规定及时办理12345热线工单：

（一）承办单位应当在接到工单即时签收。对不属于受理范围或不属于本单位职责范围的工单，承办单位应当在签收后24小时内退回市级12345热线平台，非工作日时间可顺延，退回时必须注明退回理由、依据，并尽可能指明应该办理的责任单位，经驻马店市12345政务服务便民热线中心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。经驻马店市12345政务服务便民热线中心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2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4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48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。受客观因素影响，经延期仍无法按时办理完成的工单，承办单位应当持续办理，并使用办理系统“未办结回复”功能及时进行回复，回复内容应当包括办理进展情况、后续解决方案或工作举措、预计办结时间等。延期办理或对未办结工单进行回复的，承办单位应当告知诉求人延期理由和时限（诉求人要求个人信息保密的除外）。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12345热线平台。诉求人要求信息保密且要求答复的，由市级12345根据承办单位回传结果答复诉求人。诉求办理涉及多个承办单位的，各承办单位按照职责分工分别答复并分别回传办理结果。

第十六条 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1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，驻马店市12345政务服务便民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、执法办案类事项，依法依规处置，不片面追求满意率。

第十七条 12345热线和各承办单位应当按照档案管理要求建立12345热线工作档案，归档内容真实、清晰、完整。

第十八条 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小时内派发工单至承办单位，承办单位须在签收后1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热线工作机构应当第一时间向事件属地政府、同级12345热线主管部门报告，向有关处置部门通报，并按照有关规定协同开展应对工作。

第十九条 12345热线可以根据工作需要设置营商环境、企业服务等专席，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。

第二十条 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

第二十一条 驻马店市人民政府办公室应当组织编制全市12345热线诉求分类、运行数据归集等标准规范，提升全市12345热线数据标准化、规范化管理水平。

市级12345热线平台与省级12345热线平台之间、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市级12345热线平台，市级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。

第二十二条 驻马店市12345政务服务便民热线中心应当在驻马店市人民政府办公室指导下，组织建立、完善全市统一的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12345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相关内容，并及时答复12345热线提出的知识库问题，保证信息真实、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。

各级12345热线工作机构或主管部门应当建立完善12345热线知识库信息管理和维护机制，推动12345热线知识库向市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。

第二十三条 12345热线工作机构或主管部门应当加强对12345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、年报或专报等形式通报12345热线运行情况或向同级政府报告。

第二十四条 12345热线工作机构或主管部门应当与承办单位、诉求所属行业主管部门共享12345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。

第二十五条 12345热线主管部门和工作机构、各承办单位应当建立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

第二十六条 12345热线工作机构或主管部门应当压实承办单位责任，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发送督办单、专题协调、通报或约谈提醒等多种方式进行督促。

第二十七条 有下列情形的，由12345热线工作机构或主管部门通过发送督办单进行督促：

（一）未按照要求及时更新维护12345热线知识库或未及时回应知识纠错、知识提问的；

（二）未按照12345热线需要及时对工作人员进行培训的；

（三）接收转办工单不及时或无正当理由不接收工单的；

（四）工单办理不及时、不规范、不到位的；

（五）其他需要督办的事项。

第二十八条 有下列情形的，由12345热线工作机构或主管部门通过专题协调进行督促：

（一）因责任不清或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。

第二十九条 有下列情形的，由12345热线主管部门通过通报或约谈提醒进行督促：

（一）市级12345热线或分中心热线无特殊理由接通率低于90%或未落实“7×24小时”人工服务要求的；

（二）因12345热线知识不准确造成不良影响的；

（三）转办工单超期办理情况严重的；

（四）服务满意率持续较低的；

（五）因工单办理不力造成群众重复求助、投诉、举报的；

（六）其他需要通报或约谈的事项。

第三十条 12345热线应当实行“12345热线+督查”工作机制，持续深化“互联网+热线+督查”模式。下列诉求由12345热线工作机构报同级政府督查机构进行督办：

（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）工单被12345热线退回重新办理超过3次的；

（三）经12345热线工作机构或者主管部门督促后仍未见实效的。

第三十一条 驻马店市12345政务服务便民热线中心应当建立12345热线服务绩效考核评价机制，从话务接通、即时答复、工单办理效率、工单办理质量、数据汇聚等方面，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驻马店市12345政务服务便民热线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。考核评价结果应当上报驻马店市人民政府办公室，及时报告驻马店市人民政府，通报各县区政府、市直各部门及有关单位。对考核评价结果为优秀等次的单位以及在12345热线工作中成绩突出的单位或个人予以表扬。

各县区12345热线主管部门或工作机构可结合实际建立健全本县区12345热线服务绩效考核评价机制。

12345热线主管部门可委托第三方机构对12345热线运行质效进行评价。

第三十二条 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12345热线接听、诉求办理等活动。

第三十三条 诉求办理过程中，有下列情形之一的，由有关部门依法依纪依规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严重后果的；

（三）主办单位或协办单位不认真履职，导致诉求不能及时办结，造成不良影响或严重后果的；

（四）12345热线知识库内容出现重大错误，造成不良影响或严重后果的；

（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。

第三十四条 诉求人应当依法依规使用12345热线，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，歪曲捏造事实或诽谤、诬告、陷害他人，骚扰、侮辱、威胁12345热线工作人员以及以其他方式扰乱12345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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十五条 各县区12345热线工作机构或者主管部门应当依据本办法制定具体管理细则，并报驻马店市人民政府办公室备案，其中各县区12345热线管理细则应当经本级政府批准。

第三十六条 本办法由驻马店市市人民政府办公室负责解释。

第三十七条 本办法自印发之日起施行。