

广府办函〔2023〕3号

广元市人民政府办公室  
关于印发《广元市12345政务服务便民热线  
运行管理办法》的通知

各县（区）人民政府，市级各部门，广元经济技术开发区、市天然气综合利用工业园区、广元国际铁路港管委会：

《广元市12345政务服务便民热线运行管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

广元市人民政府办公室

2023年1月17日

# 广元市 12345 政务服务便民热线运行管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范广元市 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)运行管理,提高政府利企便民服务水平,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 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)要求,结合我市实际,制定本办法。

**第二条** 12345 热线指由市人民政府设立,通过电话、微信、网站、移动客户端等多种渠道,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、集中受理、按责转办、限时办结、跟踪督办、考核问责、反馈回访”工作机制开展工作。各县(区)(含广元经济技术开发区,下同)、市级各部门(单位)、分中心热线管理机构处理企业和群众的诉求及进行相关管理工作,适用本办法。

## 第二章 职责分工

**第四条** 市政府办公室负责全市 12345 热线工作的统筹协

调、督察督办和重要事项决策。各县（区）、市级各部门（单位）负责组织本地区、本部门（单位）热线办理工作，及时研究热线工作中的重大问题，加强 12345 热线工作保障，并将 12345 热线所需经费纳入财政预算。

**第五条** 市政务服务和资源交易中心负责市 12345 热线的建设、运行和管理，指导和监督全市 12345 热线工作，组织实施本办法。主要职责包括：

（一）指导建立全市 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 12345 热线中心和分中心热线业务运行以及各县（区）、市级各部门（单位）诉求办理工作进行指导，并对办理情况开展考评；

（二）推进 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，建立工作制度并实施监督，组织全市 12345 热线系统业务培训和交流；

（三）负责对全市 12345 热线运行情况进行日常监管；

（四）完成上级交办的其他相关工作。

**第六条** 广元市 12345 政务服务热线中心（以下简称市 12345 热线中心）是市 12345 热线的管理机构，主要职责包括：

（一）负责 12345 热线日常运行管理、12345 热线中心队伍建设以及一线人员的业务培训；

（二）负责对上级热线平台交办的属于本地职责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）负责对本市范围内的诉求事项进行受理、转办、反馈

和回访，协调督促做好全市 12345 热线诉求事项的办理工作；

（四）负责组织建立、完善、维护 12345 热线知识库；

（五）负责全市 12345 热线数据管理和业务协同，实时、完整、准确向上级热线平台汇聚全市 12345 热线数据，落实热线运行定期分析报告制度，开展社情民意研判、大数据分析工作；

（六）完成上级交办的其他相关工作。

**第七条** 分中心热线管理机构（全国税务系统统一电话 12366 管理机构广元市税务局第二税务分局、警务民意热线 966110 管理机构广元市公安局警务督察支队）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。

**第八条** 各级政府所属职能部门、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企事业单位和法律法规授权组织是 12345 热线的承办单位（以下简称承办单位）。各承办单位要明确政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。主要职责包括：

（一）负责落实本地区、本部门（单位）的热线工作机构和工作人员，建立 24 小时值班响应制度，健全承办工作规则；

（二）负责依法高效办结 12345 热线平台转办的本部门（单位）职责范围内的事项，接诉后及时联系诉求人，办理后向诉求人反馈处理结果，并对办理结果负责；

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

(五) 开展相关业务培训指导,按需在市 12345 热线中心设置专家座席,建立专家座席选派和管理长效机制,按照 12345 热线统一标准提供“7×24 小时”全天候人工服务;

(六) 完成热线其他服务事项工作。

### 第三章 受理范围

#### 第九条 12345 热线受理范围:

(一) 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、举报和意见建议等;

(二) 省 12345 热线平台转办的诉求;

(三) 其他应当受理的事项。

#### 第十条 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。

对不予受理范围的事项，12345 热线话务人员负责做好解释引导，对无法认定受理范围的事项，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

**第十一条 统一受理。**12345 热线中心按照接通率不低于 95% 的标准配置相应的话务座席和人员，统一受理企业和群众的诉求事项。诉求人联系方式、诉求内容及类别、涉事时间、地址等基本要素应规范记录。

**第十二条 分类处理。**12345 热线根据诉求的性质、内容、涉及部门等，采取直办、转办、牵办、批办等方式进行处理。

（一）直办。12345 热线对企业和群众的诉求能直接答复的，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、专家座席联动等方式进行解答。

（二）转办。对于不能当场答复或者处理的诉求，按照“属地管理、按职承办、行业主管”原则，形成工单交有关部门（单

位) 办理。

(三) 牵办。对责任明确、诉求事项清晰具体、涉及多个部门(单位)的,形成会签工单交有关部门(单位)分别处理;同一事项多次多人反映的,后续涉及其他部门(单位),首接单位应当牵头协调办理,其他有关单位应当配合,并在规定期限内将办理结果报送至首接单位;责任不清、职责交叉、涉及多个部门(单位)的复杂问题,由市 12345 热线中心协调明确主办单位和协办单位共同办理,主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。不能按期办结的,应当说明理由并报告阶段性工作情况。

(四) 批办。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项,由同级政府办公室召集有关部门进行专题协调,指定主办单位。热点、难点、焦点问题,按照“一事一报”原则,报市委、市政府领导阅批后派发到承办单位。

通过第十二条第三款、第四款确定的承办单位,如遇同类事项应当参照办理,不得退回。

**第十三条 限时办理。**市 12345 热线中心、各承办单位应当按照下列规定及时处理企业和群众诉求,并按照“谁承办、谁答复、谁负责”原则答复诉求人。

(一) 话务员对群众来电 3 秒钟内接线,短信及其他媒体 3 分钟受理,市 12345 热线中心 10 分钟内完成工单派发,工单派发后承办单位 30 分钟内响应(在热线平台系统上签收工单并与来电人沟通)。

(二) 咨询类事项办理时限为 1 个小时,求助、意见、建议

类事项办理时限为 1 个工作日，投诉、举报类事项办理时限为 3 个工作日，疫情类事项办理时限为 4 个小时。国家、省热线平台派发的工单需在规规定时限提前 3 小时办结。不在受理范围或不属于本部门（单位）职责范围的事项，应在签收工单后 30 分钟内退回 12345 热线平台，并注明退回理由、依据，提出转送建议，超期退回的视为超期办件。

（三）投诉、举报类诉求承办单位确因特殊情况无法在规定时间内办结的，应至少提前 2 小时通过 12345 热线系统提出延时申请并说明理由，由市 12345 热线中心审核办理延时。原则上只能申请一次延时，延时办理时间一般不超过 2 个工作日，承办部门（单位）同时要向诉求人说明延期情况。

（四）建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及大面积停水、停电、停气及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。市 12345 热线中心收到以上诉求事项，3 分钟内电话向事件属地政府、相关处置部门反馈以及向承办单位经办人交办，并迅速生成工单，转至有关部门（单位）。承办单位接到事项后，须在 1 小时内反馈初步处置意见，1 个工作日内反馈处理进度。

（五）工作标准。服务态度热情友善，及时与诉求人主动沟通，对诉求人讲述的事实认定清楚，办理后向诉求人及 12345 热线平台反馈处理结果，并对办理结果负责；法律法规和政策适用



准确，办理过程符合规范，回复解答明确到位，办理结果合法公正；发现诉求违反法律法规、规章、政策规定或者公序良俗的，做好普法宣传，告知诉求人应当遵守的相关规定以及拒不改正其行为的法律后果。

**第十四条 回访评价。**承办单位办结工单后，12345 热线及时通过短信、电话等多种方式回访诉求人，对热线服务和承办单位诉求事项办理情况进行全量满意度评价。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。热线电话录音至少保存两年。

（一）经回访，诉求人对热线服务过程和办理结果满意，或者答复符合法律、法规和政策规定的，该事项办结。未作出评价的视为基本满意。

（二）经回访不满意事项，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，市 12345 热线中心特提到承办部门再次办理并回访。因超出法律法规规定、受到相关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，市 12345 热线中心结合实际情况在测算满意率时进行甄别。

（三）同一诉求人就同一事项多次反映投诉，承办单位依法依规办理的，承办单位可在事实认定清楚的基础上，依据法律法规、相关政策规定认定终结办理。承办单位需针对终结办理事项

提出详细书面意见，在 12345 热线平台备注办结，并向诉求人做好解释。

**第十五条 联动服务。**12345 热线与公共事业服务热线（水、电、气等）、紧急热线（110、120、119、122）建立完善双向互通、有效协作的热线联动机制，明确有关部门（单位）职责任务，健全联动值班制度，落实联动联络人员、处置时间，强化联动纪律和效能问责，切实提高联动效率。

## 第五章 知识库管理

**第十六条** 市 12345 热线中心会同各承办单位建立“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。

**第十七条** 建立完善知识库信息管理和维护机制，统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理。知识库管理按照“谁提供、谁维护、谁更新”原则，及时、准确对热线知识库信息进行修改、补充或删除，遵循“采集—审核—发布—下架”的工作流程，由承办单位审查后，在 12345 热线平台提交发布或申请下架，经市 12345 热线中心审查后执行。知识库信息的时效性、准确性由提供单位负责。

**第十八条** 各承办单位对现行办事指南、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。针对热点问题，主动提供口径一致、答复规范的“标准答案”。

知识库信息按照一问一答的形式汇聚。

**第十九条** 推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向12345热线平台开放，拓展知识库应用，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，完善自助查询服务，积极运用人工智能智能技术，实现群众咨询智能应答。

## 第六章 数据管理

**第二十条** 市12345热线中心应加强热线数据资源的标准化、规范化、智能化管理，实时向省12345热线平台推送数据，与承办单位共享受理信息、工单记录、回访评价等数据。

**第二十一条** 市12345热线中心应建立健全热线数据分析制度，定期梳理、分析、研判社情民意和社会动态，针对群众反映的热点问题及时向相关单位发出预警；密切关注重大敏感性问题，及时向相关单位报告，并提出工作建议。加强大数据分析应用，定期综合分析社情民意和事关经济社会发展的重要信息，为科学决策提供参考。

**第二十二条** 市12345热线中心、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、商业秘密和个人信息，严禁泄露诉求人信息和其他不宜公开的信息。按照“谁使用、谁负责”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，严禁违规泄露诉求人有关信息。

**第二十三条** 12345 热线平台与其他平台进行业务系统对接，实现相关数据实时推送、共享，满足相关工作需要。

## 第七章 监督管理

**第二十四条** 按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”原则，承办单位应就办理过程、办理结果和办理质效开展督办，强化落实主体责任。

**第二十五条** 市 12345 热线中心定期通报 12345 热线运行相关业务指标。

**第二十六条** 存在下列情形之一的，市 12345 热线中心进行督促、约谈：

（一）部门专家座席、分中心热线的接通率低于 95%的；

（二）承办单位超期未办理的；

（三）诉求人反映承办单位有虚假答复、敷衍塞责、答非所问等行为导致其不满意的；

（四）市 12345 热线中心依照本办法第十二条第三款、第四款确定的承办意见，承办单位仍推诿的；

（五）未按照规定模板、格式、时限要求及时上传、更新热线知识库的；

（六）其他需要由市 12345 热线中心督促、约谈的。

**第二十七条** 在诉求办理过程中，存在下列情形之一的，由

市 12345 热线中心报同级人民政府进行督办：

- （一）连续或多次重复投诉，合理诉求长期得不到解决的；
- （二）未认真办理形成负面舆情的；
- （三）市 12345 热线中心督促、约谈后未见实效的。

**第二十八条** 承办单位有下列情况之一的，由市纪律监察机关和组织人事部门依据法律法规追究有关领导和直接责任人责任：

- （一）未及时有效办理群众诉求，造成重大事故，严重损害群众切身利益的；
- （二）因沟通协调不到位、办理回复不实、回应失误滞后、处置不当等行为引发严重负面舆情的；
- （三）不履行职责，推卸责任或不及时协商处理，出现工单反复退回，造成不良影响或严重后果的；
- （四）打击报复诉求人，扣押、销毁举报信息或将举报材料、诉求人信息和有关情况泄露给被举报人或无关单位、个人的；
- （五）知识库内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的；
- （六）有其他违法违规行为，造成不良影响或者严重后果的。

**第二十九条** 市 12345 热线中心、各承办单位应宣传引导企业和群众合理使用 12345 热线资源。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涉嫌违反相关法律法规的行为，交由司法机关依法处理。

第三十条 市政务服务和资源交易中心建立 12345 热线办理工作考核机制，按年制定考评细则，对各承办单位及分中心的办件质效、服务满意度和知识库管理等情况统筹开展考评。市政府办公室将 12345 热线办理工作作为“放管服”改革工作考核的重要依据。

## 第八章 附 则

第三十一条 本办法由广元市政务服务和公共资源交易中心负责解释。

第三十二条 本办法自印发之日起施行，《广元市人民政府办公室关于印发〈广元市 12345 政务服务热线平台运行管理办法〉〈广元市 12345 政务服务热线办理工作考核办法〉的通知》（广府办函〔2019〕46 号）同时废止。

### 信息公开选项：主动公开

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委机关，市法院，市检察院，广元军分区。