

# 宜春市人民政府办公室文件

宜府办发〔2022〕18号

## 宜春市人民政府办公室 关于印发宜春市12345政务服务便民热线 运行管理暂行办法的通知

宜春经济技术开发区管委会，各县（市、区）人民政府，宜阳新区管委会、明月山温泉风景名胜区管委会，市政府各部门：

经市政府同意，现将《宜春市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



（此件主动公开）

# 宜春市 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 为推进“五型”政府建设，把宜春建设成为全省政务服务满意度一等市，打响“江西办事不用求人、江西办事依法依规、江西办事便捷高效、江西办事暖心爽心”营商环境品牌，畅通企业群众诉求渠道、规范政务服务热线管理，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）、《江西省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（赣府厅发〔2021〕30号）要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 宜春市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）是在整合全市非紧急、非警务类政务服务热线资源的基础上，依托一个号码提供“7×24小时”全天候人工服务，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

第三条 建立市级政务服务便民热线运行管理工作联席会议制度，针对解决效果不好或需多方协商才能解决的问题，由宜春市12345热线工作领导小组办公室牵头协调有关部门召开协调会，共同研究解决问题的办法，确定责任单位和解决问题

时限。

**第四条** 12345 热线平台运行、管理、维护、升级所需经费及热线中心人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

## 第二章 机构职责

**第五条** 各县（市、区）政府办公室牵头负责本地区政务服务便民热线优化工作，各县（市、区）政府职能部门具体负责涉及本部门热线诉求的承办工作。涉及政府职能部门的诉求，12345 热线受理后转派相关部门负责办理；涉及提供公共服务的企事业单位的诉求，12345 热线受理后转派相关企事业单位负责办理，其主管部门应切实履行监督管理职责。

**第六条** 12345 热线体系由三级平台组成，其中，一级平台即宜春市政府服务热线中心及 12345 热线呼叫平台，负责受理市民咨询、投诉、举报等诉求，无法直接答复的，根据实际情况，将诉求形成工单派发给二级平台，并进行业务指导、协调、监督和考核；二级平台即各县（市、区）人民政府、“三区”管委会、市直各部门、各单位和企事业单位（以下简称二级成员单位）办理平台，负责在规定期限内，按照职责做好热线一级平台分转工单的接收、分流、跟踪、处理、督办和反馈工作。三级平台即乡、镇（街道）、县直各部门、各单位和企事业单位（以下简称三级成员单位）办理平台，负责在规定期限内办理

热线二级平台分转工单的具体工作、并将办理结果反馈热线二级平台。

承办单位应建立相关档案，妥善保存相关凭据，档案保存期限自业务办结上报之日起不少于2年，涉及投诉、举报的档案按案件处理的有关规定办理。

第七条 宜春市行政审批局明确为12345热线的主管部门，市政府服务热线中心为热线管理机构，主要履行下列职责：

（一）制定12345热线管理规范、建立12345热线工作机制；

（二）推进12345热线与同级各类政务服务便民热线归并及热线系统对接；

（三）负责12345热线平台规划建设和运行管理；

（四）组织12345热线系统的业务交流、业务培训；

（五）开展对热线二级成员单位的业务监督管理、考核评价；

（六）负责12345热线诉求事项的受理、派发、审核、反馈、协调和督办；

（七）负责知识库的梳理、动态更新、调整；

（八）负责12345热线诉求及办理效能的分析研判，形成热点专报和分析专报，通报各成员单位并视情况呈报上级领导机关；

（九）负责向省级12345热线中心实时推送受理信息、工单记录、回访评价等全量数据；

(十) 承办上级领导机关及工作部门和市委、市政府及市 12345 热线工作领导小组交办的工作。

第八条 各县(市、区)、“三区”应成立由政府(或管委会)主要领导为组长的 12345 热线工作领导小组,领导小组办公室设本地政务服务管理机构。并成立专门热线工作管理机构,参照市政府热线中心职责对辖区内 12345 热线工作履行相应职责。

第九条 二级成员单位中的市直各部门、各单位和企事业单位,主要履行下列职责:

(一) 明确具体承办单位(科室)和 1 名分管领导,至少配备 1 名受理转办人员,保障必要的人员和经费;

(二) 具体承接 12345 热线平台的工单签收、办理及反馈工作;

(三) 建立内部受理、告知、呈批、办理、答复、办结、保密、考核、问责等工作机制;

(四) 根据职能和工单派发情况,牵头协调需要多部门办理的工单,并将办理结果反馈至 12345 热线平台;

(五) 及时收集、整理、更新本单位职能范围内的知识库内容;

(六) 定期对办件情况进行梳理汇总并反馈至市热线中心;

(七) 负责指导、协调、督促下级业务对口单位工单办理;

(八) 承担与 12345 热线相关的其他工作。

(九) 热线归并的号码按照 12345 热线标准统一提供服务，并参照热线考核办法进行考核。

### 第三章 受理范围

第十条 12345 热线受理企业和群众各类非紧急、非警务类诉求，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 12345 热线不予受理的事项包括：

(一) 涉及国家机密、军队机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项；

(二) 涉及党委（履行行政职能的除外）、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

(三) 已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；

(四) 已进入信访渠道的事项或诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的；

(五) 诉求事项确属没有政策、法律法规依据的；

(六) 非我市行政职权管辖范围的事项；

(七) 其他违反法律、法规、规章、规定情形的事项。

第十二条 不属于受理范围的事项，首接人员负责做好解释、帮助转接、告知办理部门的联系方式并将转接去向告知诉求人。

首接人员无法认定是否属于受理范围的，应及时逐级汇报。

## 第四章 办理流程

第十三条 依法依规完善各办理环节工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。

（一）受理：对属于热线受理范围的诉求事项，热线工作人员要在受理转办平台同步形成工单予以受理。

（二）派单：系统工单生成后，按照属地管理及“谁主管、谁负责”的原则，按规定程序呈批后进行派发。诉求事项涉及多个责任单位的，应指定主办单位和协办单位共同办理。

（三）办理：承办单位签收工单后在规定的时限内进行办理。承办单位在办理过程中发现属于本办法第十一条情形或不属于本部门职责范围的，应提供依据或改派意见，并在签收工单后1个工作日内退回一级平台，由一级平台决定不予受理或根据部门职能再次派发。

（四）答复：工单办结后，承办单位应及时在受理转办平台反馈办理结果并按要求进行规范答复。

（五）督办：对在规定时限内未办结的工单或2次回访不满意的工单（本办法第三十二条情形除外），且责任部门办理不力的，由热线主管部门进行督促办理。热线主管部门要建立督办事项台账，采取发督查专报、整改通知、督查建议、约谈提

醒等方式，督促相关单位限期整改。

（六）办结：对工单诉求已经办理完毕或虽未办理完毕但诉求无政策法规依据的，通过系统对工单进行办结操作。

（七）回访：由回访岗对系统已办结的工单进行 100% 回访，询问并了解诉求人的满意度及意见建议。对诉求人评价不满意的事项，经核实确属承办单位责任的，由承办单位重新办理。重新办理后仍不满意，热线督查部门进行督办，并纳入督办台账。

（八）评价：由回访对象对诉求处理情况是否满意进行评价，纳入热线工作月度考核，并将整体评价结果纳入承办单位政务服务工作年度考核。

（九）归档：热线中心对诉求工单、电话记录、交办回复、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档。电话录音应至少保存 3 年。法律法规另有规定的，从其规定。

**第十四条** 12345 热线实行限时办结制。对能根据知识库进行答复的来电，即时答复办结。对需要成员单位协助办理的来电，即时派发工单并同时向来电群众发送受理短信。各成员单位应在 1 个工作日内签收工单，并在规定的时限内按期办结。其中，咨询类工单自派发之日起 2 个工作日内办结；求助、建议、意见类工单，自派发之日起 5 个工作日内办结；投诉、举报类工单，自派发之日起 10 个工作日内办结。企业群众来电 3



次及以上反映且诉求属疑难、复杂的，自派发之日起 15 个工作日内办结。法律、法规、规章、规范性文件对办结时限有特别规定的，从其规定。

**第十五条** 涉及水、电、气、道路、火灾、洪涝、泥石流等公共突发事件的求助、举报类诉求，按 12345 热线突发事件工单进行处理，在 2 小时内直接转相关业务工作电话处理。12345 热线要与 110、119、120、122 等紧急热线和水、电、气等公共事业服务热线建立联动机制。

**第十六条** 情况复杂、办理难度大或因其他政策性原因难以按时限办结的，可在工单到期前向其上级办理单位提出延期申请，延期申请由市政府服务热线中心批准。原则上只能申请延期 1 次，且所延期限不得超过原工单办理时限。

## 第五章 热线归并

**第十七条** 加快推进除 110、119、120、122 等紧急、警务热线外的政务服务便民热线归并工作。将全市各地设立和国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线整合归并，实现一个号码服务，归并后的热线统一为 12345 政务服务便民热线，语音呼叫号码为 12345。

**第十八条** 对企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线实行整体并入，即取消原来的号码（即 12396、12300、12349、

12336、12312、12301、12320（12356）、96119、12330、12331、12358、12365、12322、12369、12319、12329、12318、12385），将话务坐席统一归并到 12345 热线。

**第十九条** 对话务量大，社会知晓度高的政务服务便民热线实行双号并行，即保留原来的号码（即 12315、12348、12333、12328、12316、12320、12350、12393、12317），将话务坐席并入 12345 热线统一管理，实行双号并行。对暂不具备归并条件的热线，可保留话务坐席或设专家坐席，与 12345 热线建立起电话转接机制，按照 12345 热线标准统一提供服务。

**第二十条** 实行垂直管理的国务院部门在我市设立的政务服务便民热线（即 12360、12366、12313、12367、12305），以分中心的形式归并到 12345 热线，与 12345 热线建立电话转接机制，纳入全市热线统一考核督办工作体系。已经取消的热线不再恢复，并对设分中心的热线进行整体并入、双号并行等实质性归并探索。

## 第六章 工作机制

**第二十一条** 接诉即办制。12345 热线建立诉求分级分类快速响应机制，更加快速有效解决企业群众的操心事、烦心事、揪心事，提升群众的“幸福感”、“获得感”和企业的满意度。

**第二十二条** 首接负责制。12345 热线指定的承办单位为首

接负责单位，负责对诉求人的诉求事项办理、答复。涉及多个单位共同办理的诉求事项，热线中心工作人员依照政府公布的权责清单，按职能就近的方式指定主办单位为首接负责单位。

**第二十三条 重点民生制。**涉及群众切身利益、长期、多次反映仍未解决的难点、痛点问题及重点民生诉求，定期梳理相关台账报送给处置单位，根据问题争取支持，获得解决途径，达到“通过一例带动解决一片”的目的。

**第二十四条 联办处置制。**热线成员单位在办理群众诉求过程中因存在职能交叉或责任主体不明确，12345 热线通过知识库核实相关法律、条例等规定确定联合处置部门，并要求相关单位进行联合处置。

**第二十五条 分析专报制。**12345 热线建立诉求分析联动报告机制。聚焦企业和群众诉求关切，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，按周、月、季和年度形成热点专报和分析专报。

**第二十六条 工作通报制。**热线中心每月对承办单位办理诉求事项及时签收率、退单率、办结率、满意率和平均处理时间，知识库准确率和更新情况以及对多次督办、久拖不决、办理不及时的典型案例经热线主管部门同意后进行通报。

**第二十七条 保密工作制。**对涉及国家秘密，商业秘密、个人隐私及工作秘密、敏感问题的，12345 热线各承办单位工作

人员应按照相关规定予以严格保密。对于不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

**第二十八条 领导接听制。**直接倾听群众意见建议，及时为群众排忧解难。做到亲自接听、亲自交办、亲自协调、亲自督办，确保群众合理诉求得到有效解决，确保事事有回音，件件有答复。

**第二十九条 信息共享制。**12345 热线平台与各成员单位，相关数据定期向同级平台归集，实现数据互联互通，为大数据分析研判提供基础数据支撑。

## 第七章 考核评价

**第三十条** 按照客观公正、准确及时的原则，采取系统报送、统计汇总、回访市民、抽检查阅等方式进行考核。

**第三十一条** 热线考核包括日常考核、月度考核和年度考核。

（一）日常考核内容包括：机构设置情况、建章立制情况、日常工作配合情况、工单处理情况、知识库建立及补充更新（公告发布）等方面。

（二）月度考核即每月对热线成员单位的诉求办理工作实行日统计、月核算，对热线成员单位的按期办结率、满意率、超期件等指标将通过“宜春 12345 政务服务便民热线”业务管理系统自动统计汇总并即时排名。热线成员单位对本月考核情况

进行核对，可在规定期限内向市热线中心提起复核申请或加分申请；逾期不提出的，视为无意见。

市热线中心对热线成员单位的复核或加分申请进行审核，确实存在错误的，进行核改；符合加分要求的，进行加分。复核无误后，报市热线中心审定后进行发布、通报。

（三）年度考核即日常考核、月度考核和业务工作加（扣）分项目三部分组成。以本年度 12 个月的月度考核分数的平均分作为年度考核分值。考核流程为：每年年末由 12345 热线对热线成员单位的诉求办理工作实行年度数据汇总，由热线成员单位通过“宜春 12345 政务服务便民热线”业务管理系统上报基础工作和考核加分年度指标相关材料至一级平台统计汇总。考核分值计入全市平安建设考核分值和高质量发展考核分值。

#### 1. 加分项目：

（1）12345 热线工作受到国家、省、市表彰或通报表扬的；

（2）12345 热线工作典型事迹被中央、省、市级媒体宣传报道；

（3）积极争取当地党委、政府重视支持，推进工作成效显著的；

（4）积极向市 12345 政府服务热线中心网站、微信公众号投稿并被采用的；

（5）工作成绩显著，被市热线中心月报、专报通报表扬或

在全市热线工作会议、热线简报、网站、新闻媒体作为典型经验（案例）交流、推广的。

## 2. 扣分项目

（1）被省纪委明查暗访发现问题受到查处或被省级媒体曝光的。

（2）被市纪委明查暗访发现问题受到查处或被市级媒体曝光的。

除以上加、扣分项目之外，其他有需要加、扣分情形的，报市 12345 政府服务热线工作领导小组办公室研究决定。

**第三十二条** 以下诉求人对成员单位办理情况评价为不满意、非常不满意的，不纳入考核范围：

（一）因建议没有得到采纳而不满意的建议类诉求；

（二）诉求事项确属没有政策、法律法规依据且成员单位进行了解释回访的。

## 第八章 督办问责

**第三十三条** 市热线中心负责热线受理、批转、办理、答复、回访等全过程，并每月进行情况通报。

**第三十四条** 对热线成员单位督查督办方式和程序：

（一）通过回访、问卷调查、媒体监督等方式，组织开展满意度测评。

（二）对于违反本办法相关规定的成员单位及时发出黄牌预警和红牌督办，并跟踪检查预警和督办的落实情况；对于出现红牌督办的工单，即时进行督办，并纳入日常考核。

黄牌预警：工单距离办结时限剩余 1 个工作日的，系统呈现预警状态；

红牌督办：工单未签收或者办理期限内未做处理的，呈现首次督办状态，热线中心以电话问询的方式，跟踪办理情况，督促承办单位落实；经电话督办仍未解决的，承办单位逾期或无故反复回退、久拖不办的，对承办单位下发督办通知单，限时办结答复。

（三）批示督办。对市民反映集中、责任不清、难以解决、的社会热点、难点问题，上报上级领导，按照领导批示意见进行督办。

（四）抽查督办。市委办公室、市政府办公室督查部门将随机监督巡察各部门受理事项办理及时率、办结率、群众满意率，并提出整改意见。

（五）对于预警、督办后仍不落实，拖延不办或者敷衍塞责、谎报办理结果以及在调查处理工作中弄虚作假、不作为、不依法行政、造成负面影响的，启动追责程序进行责任追究。

**第三十五条** 坐席话务员有下列情形的，要追究其相应责任；情节严重、造成严重后果的，按照外包服务合同的约定处

理；涉嫌违法的，移送司法机关依法追究其法律责任。

（一）受理诉求事项过程中接处态度差、用语不规范的、业务操作不当；

（二）受理诉求事项不按规定登记、未及时正确转交、未履行回访职责的；

（三）违反保密规定，泄露诉求人信息资料或涉密事项的；

（四）未按时向市热线中心报告热线办理工作情况及统计分析结果的；

（五）其他违反外包服务合同约定的情形。

**第三十六条** 热线成员单位及其工作人员有下列情形的，进行责任追究：

（一）对派发的电子工单提到的群众诉求，消极应付或拒不处理，遇到问题不及时沟通、协调、请示、报告，经两次催办仍超过办理时限且不报告说明正当理由的；

（二）对跨部门、跨区县联合办理的诉求事项，市热线中心指定的牵头单位无正当理由拒不办理、推诿扯皮、敷衍塞责，或协办单位不接受、不配合牵头单位协调，导致逾期办理或过期未办理的；

（三）回复或答复情况与实际办理结果不一致，造成不良影响或严重后果的；

（四）因承办单位主观敷衍塞责、推诿扯皮造成诉求人不



满或者答复不符合相关工作流程被连续两次发回重办的；

（五）应当解决的问题反映3次以上未解决或未制定出台解决措施的；

（六）在上报或对外发布有关情况时，弄虚作假、隐瞒真实情况，造成严重后果或不良影响的；

（七）无正当理由未按期向市热线中心报告诉求事项办理情况的；

（八）对群众诉求，因工作不负责任、渎职失职而未能妥善处理，造成不良影响或严重后果的；

（九）吃拿卡要、失职渎职、以权谋私、徇私舞弊等行为致使群众诉求办理不公，造成恶劣影响的；

（十）因失密、泄密致使反映问题的群众受到打击报复、造成不良后果的；

（十一）其他需要问责的情形。

### 第三十七条 责任追究的形式：

（一）对热线成员单位予以责令整改、通报批评、扣除年度高质量发展考核或绩效考核相应分值等；

（二）对工作人员予以批评、责令书面检查、责令公开道歉、通报批评、取消评优评先资格等；

（三）涉嫌违纪违法的，提交市纪委监委、监委追责、问责。

以上责任追究形式可以单处或者并处。涉及法律、法规、

规章或党纪政纪另有规定的，从其规定。

## 第九章 附则

第三十八条 各县（市、区）人民政府、“三区”管委会可以根据本办法制定具体实施细则。

第三十九条 本办法由宜春市行政审批局负责解释。

第四十条 本办法自印发之日起施行。

---

抄送：市委办公室，市纪委监委机关，市人大常委会办公室，市政协办公室，军分区，市中级人民法院，市检察院，群众团体，新闻单位，院校，驻宜各单位。

---

宜春市人民政府办公室

2022年6月8日印发

---