

惠州 12345 政务服务便民热线管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条【立法目的和依据】为规范惠州 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）运行管理工作，提高惠企便民服务水平，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）和《广东省 12345 政务服务便民热线管理办法》（粤办函〔2022〕230 号）及相关法律、法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条【热线定位】本办法所称的 12345 热线是指由市委、市政府设立的非紧急类政务服务便民热线平台，通过 12345 语音电话及互联网等渠道受理自然人、法人和其他组织（以下统称诉求人）提出的非紧急类诉求事项，为企业和群众提供政务咨询、办事服务、民生诉求、投诉举报、效能监督、建言献策等“7×24 小时”全天候服务。

第三条【机构职责】市政务服务数据管理局是 12345 热线管理机构，负责全市 12345 热线规划建设、运行管理、日常监督、业务及服务考评等工作，推进热线标准化建设、数智化应用，建立健全热线运行管理规范、制度机制，组织实施本办法。

各县（区）应明确 12345 热线工作管理机构，负责本辖区内 12345 热线总体工作。

第四条【承办单位】各县（区）人民政府（管委会）及所属工作部门、市直各职能部门、驻惠单位和具有行政管理或公共服务职能的组织、企事业单位为诉求事项承办单位（以下简称承办单位），负责诉求事项的受理、办理、核查、答复，协助热线做好政策、业务知识内容建设维护等工作，按照法律、法规规定和本单位的法定职责，对诉求事项进行处理答复，向诉求人做好解释指引，并对办理行为、答复内容和办理结果负责。

第五条【工作机制】12345 热线实行一个号码对外、属地管理、接诉即办、分级负责的运行模式。市 12345 热线负责诉求事项的接听、受理、解答、转办、复核、回访、催办、督办、考评等工作。承办单位按职责分工办理相关诉求事项，实施监管执法和应急处置等。

12345 热线分中心、双号并行并保留话务坐席的单位与 12345 热线建立电话转接机制，按 12345 热线工作标准负责接收、办理、审核、回访等工作，向 12345 热线归集相关数据，参与全市热线工作考评。

建立省、市热线联动机制。12345 热线根据省、市管辖范围予以引导分流、一键跳转、受理转派等分类受理诉求事项。建立 12345 热线与 110、119、120 等紧急热线和水电气等公共服务热线联动和会商交流机制，科学合理分流非警务求助，快速有效处置各类突发事件，提升应急响应和快速处置能力。

第六条【领导及协调机制】建立市级 12345 热线联席会议制度（以下简称“联席会议”），负责统筹协调解决 12345 热线建

设运行管理重大事项，协调解决企业和群众诉求的重点难点问题，督促指导各有关单位落实企业和群众诉求处置工作。

联席会议可视情况召集部分成员单位参加，也可邀请其他相关单位、有关专家参加。承办单位为联席会议成员单位，应建立相应工作机制。各县（区）人民政府（管委会）可参照建立本级12345热线工作协调机制。

第二章 工作规程

第七条【受理范围】 12345热线受理诉求人提出的各类非紧急诉求，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。

12345热线不受理事项如下：

- （一）不属于我市行政管辖范围内的事项；
- （二）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的事项；
- （三）已进入信访渠道的事项；
- （四）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；
- （五）违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰、无实质诉求内容的事项；
- （六）相关诉求已按照法律法规及相关政策规定办理完毕，已依法依规调解成功或终止调解，诉求人无新情况、新内容补充，仍以同一事实、同一理由重复反映的事项；

（七）其他依法依规不予受理的事项。

不属于受理范围的事项，12345 热线应予以耐心解释，引导诉求人通过其他合法途径反映。

第八条【接诉规范】12345 热线工作人员受理诉求时应耐心接听解答、认真客观全面登记，按规范录入业务系统，及时将诉求事项转派至承办单位办理。

诉求人应当如实反映诉求，配合后续办理工作，客观评价办理情况，不得无正当理由反复拨打或长时间占用热线资源。对涉及扰乱热线正常工作秩序，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等行为的，12345 热线管理机构对行为人实行 30 个自然日内限制占用 12345 电话资源的措施；涉嫌违反治安管理法律法规的，依法交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第九条【受理规范】12345 热线应根据相关要求并结合实际制定诉求事项模板，作为受理登记的标准规范，承办单位办理事项有具体要求的，应积极配合 12345 热线制定工单录入标准。

诉求事项登记信息一般包括事项分类、诉求人称呼（姓名）、联系方式、涉事主体和地址、事项内容及诉求要求等。承办单位、上级部门及法律法规明确规定必须录入的信息，应纳入规范填写录入。

受理事项要素模板实行动态管理，因法律法规及客观情况需要调整的，应及时予以调整。诉求事项缺乏必要信息无法办理的，12345 热线或承办单位应一次性告知诉求人补充。诉求人拒绝补充或无法联系诉求人的，诉求事项予以办结归档。

12345 热线对要求匿名反映诉求的，诉求人姓名、联系方式、身份证号码等信息应当作保密处理。12345 热线受理或承办单位办理时，发现诉求事项确需诉求人个人信息等方可办理的，应在线及时告知或在系统做出明确答复。

第十条【分类受理】12345 热线对受理范围内的事项实行分类处理。属于咨询类事项，根据热线知识库内容能即时解答的应即时答复；不能即时解答的，生成工单转至承办单位办理。属于求助、投诉、举报和意见建议类事项，及时转至承办单位或协调有关单位办理。

第十一条【接诉即办】12345 热线工作实行首接负责制。12345 热线根据诉求事项性质、诉求内容、行政区域、行业领域等，转派至相应承办单位办理。对诉求人反映事项涉及职责不清、管辖界限不明或法律法规适用存疑的疑难事项，综合运用“法定职责、属地管理、有利处置”的原则确定承办单位。诉求事项办理明确涉及多部门职责的，12345 热线分别转派至相应承办单位办理或转派时确定主办单位和协办单位，由主办单位负责牵头办理，协办单位积极配合，各自依职责处置答复或开展联合办理并由主办单位统一答复。

承办单位接诉后在办理过程中发现诉求事项涉及多部门职责的，由首个接诉单位协调相关单位开展联合办理，汇总意见统一答复，不得随意退单。

第十二条【疑难处置】12345 热线管理机构针对疑难诉求事项组织协调有关部门通过会商研判、现场会办、提交联席会议审

定等方式，明确事项权属、承办单位责任等，推动诉求事项办理提质增效。

第十三条【办理时限】12345 热线实行诉求事项限时签收、限时办理制。承办单位应及时确认签收并分类限时办结。

（一）属于职责范围内的事项，应当在 1 个工作日内确认签收受理。其中，咨询类事项，自收到之日起 2 个工作日内办结。求助、建议类事项，自收到之日起 10 个工作日内办结。投诉、举报类事项，自收到之日起 15 个工作日内办结。国家政务服务平台等通过粤省心交办的事项，按国家、省有关规定办理。

（二）不属于职责范围内的事项，应在 1 个工作日内说明理由、依据，并可提出改派建议申请退回。

（三）紧急突发类诉求事项实行接诉即办。涉及重大紧急和重大安全隐患事项的，承办单位应接到事项起 1 个小时内抵达现场应急处置并及时报告，在 1 个自然日内答复办理结果；一般紧急和安全隐患类事项等应在 1 个自然日内抵达现场处置，并在 3 个自然日内答复办理结果。无法及时处置完成的，可报告阶段性应急处置情况，无特殊原因不得延误。

承办单位因诉求事项复杂、办理难度大、诉求人补充新内容以及发生自然灾害等特殊情况无法按期办理的，可以向 12345 热线提出延期办理申请。延期办理不超过 2 次，每次延期时限与相应类型事项的办理期限相同。首次延期应在系统简要说明延期理由依据，第二次延期应附上书面说明，内容包括不限于已采取的措施、延期依据、办结时限等并加盖承办单位公章。延期申请通

过后，由 12345 热线通过系统短信告知诉求人。承办单位延期两次后仍无法按时办结的，应积极主动向诉求人说明，注明阶段性办理情况、无法按时办结原因、后续处置计划、答复诉求人情况、诉求人意见等提交申请办结。

涉及重大紧急和重大安全隐患事项以及一般紧急和安全隐患类事项的，原则上不得申请延期。

第十四条【办结规范】事项办理完毕后，承办单位应向 12345 热线提交办结申请。经复核，符合办结要求的，由 12345 热线办结归档；不符合要求的退回重新办理，办理期限按承办单位首次收到工单时间起计算。办结申请需符合以下要求：

（一）回复内容具体、简洁明了，不能简单罗列法律法规，避免生硬晦涩、答非所问；

（二）回复内容充分响应诉求人，包括但不限于诉求回应、办理单位、办理时间、办理方式、协调处置经过、意见建议、办理结果、解释指引等；

（三）因客观条件限制等导致诉求事项未完全办结的，可注明原因、事项阶段性办理进展及后续计划等，与诉求人联系做好解释说明，可提交 12345 热线申请办结。

第十五条【办结规范】承办单位对已办理事项，应根据实际情况，通过电话、短信、书面、现场告知等方式，告知诉求人办理结果。诉求人隐匿个人信息、撤诉等除外。

承办单位应当保存通话记录、书面信函、电子邮件、音视频等答复诉求人的记录，形成可查询、可追溯的证据材料或档案。

诉求人反映承办单位联系诉求人情况不实或虚假办理诉求事项的，承办单位应提供相关证据证明材料。无法提供的，视为虚假办理，并按规定追究相应责任。

第十六条【退单审核】12345 热线对承办单位的退回申请进行审核，同意退回的按规定另行处理；不同意退回的，说明理由，重派至承办单位继续办理。下列情形，退单审核不予通过。

（一）诉求事项明确全部或部分属于该承办单位职责范围的；

（二）符合退回条件但承办单位自签收后未在 1 日内退回或退回时未注明退回理由和依据的；

（三）承办单位未更新诉求事项受理模板且以登记内容不符最新登记规范为由退回的；

（四）登记内容、文字存在瑕疵但不影响后续办理的；

（五）部分登记内容与客观情况不完全相符但承办单位可根据客观情况及联系诉求人办理的；

（六）诉求人已提供事项的基本情况或线索，承办单位可进一步了解或核实办理的；

（七）热线知识库知识点无法完整答复诉求人但承办单位以热线已有知识内容为由退回的；

（八）上级部门或联席会议协商确定承办单位的；

（九）审核不予通过的其他情形。

第十七条【撤诉处理】诉求人向 12345 热线发起撤诉，事项工单未转派至承办单位的，由 12345 热线直接登记撤诉并办结归档；事项工单已转派至承办单位的，由承办单位退回至 12345 热

线，由 12345 热线统一登记撤诉并办结归档。其中，诉求事项办理过程中，诉求人向承办单位提出撤诉的，承办单位应引导诉求人同时向 12345 热线发起撤诉申请。

诉求人在国家、省有关平台反映并通过 12345 热线系统流转的诉求事项需要撤诉的，12345 热线、承办单位应引导诉求人向原诉求平台发起撤诉申请。

第十八条【履责意见】诉求事项已依法依规办理，因诉求内容超出法律法规规定、受到政策要素等客观条件限制导致诉求人不同意或重复投诉的，承办单位可在重办环节出具履责意见。

履责意见应载明承办单位依法依规办理诉求情况、诉求救济途径、意见建议等。12345 热线根据承办单位的履责意见做好解释、引导工作，原则上不再受理转派。

第三章 信息数据与知识管理

第十九条【知识管理】12345 热线会同各承办单位落实知识库信息内容管理、协调维护工作，建立准确、规范、标准的政务服务知识库。制定知识点采集、分类、审核、发布、反馈、更新、数据交换等标准及系统操作指引，规范知识库信息数据录入标准，对承办单位提供的知识点进行形式审核，落实督办和考核工机制，对承办单位知识库维护情况进行考评。

第二十条【知识库承办单位职责】承办单位负责本部门知识库运营维护，落实部门知识库专责管理人员，制定本部门知识库

主、子目录，负责实施知识点新增、修改、审核、下架等操作，及时处理反馈 12345 热线发起的知识点工单。

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等信息；

（二）对于与社会公众利益直接相关的新政策，原则上应在向社会公开发布前及时提交，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息。特殊情况下，应及时与 12345 热线共享；

（三）针对与社会公众相关的热点问题、重大事件、突发事件，应及时报送应答口径，有效回应群众关心关切。

第二十一条【知识采编规范】12345 热线知识点内容原则上应当明确法律法规和政策规定依据、适用范围、适用主体、适用条件、常见问题解答等。涉及提交资料的，应明确资料线上线下载获取途径、资料填写说明、资料样例等。

第二十二条【数据治理】12345 热线建立常态化数据分析研判机制，加强诉求数据动态监测和分析，及时发现社情民意集中反映的共性问题，为各级政府部门科学决策、精准施策提供依据。

第二十三条【信息安全】建立健全 12345 热线信息安全保障机制。12345 热线管理机构、承办单位和经办工作人员等应当严格遵守保密制度，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，严格落实信息安全责任，不得泄露热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他不宜公开的内容等。

第四章 考核评价与效能监察

第二十四条【评价机制】12345 热线建立满意度评价机制。

由诉求人对 12345 热线受理及承办单位事项办理进行满意度评价。特殊情况可提交书面情况说明和佐证材料申请豁免。行政调解类、执法办案类应依法依规处置，不片面追求满意率。

评价分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

第二十五条【不满意回访】诉求人对事项办理首次评价为不满意和非常不满意的诉求工单，12345 热线可通过电话、网络或短信等方式回访诉求人。符合重办要求的，经 12345 热线评估审核后发回承办单位重办。不符合重办要求的，12345 热线向诉求人解释说明。诉求重办的满意度以第二次评价为准。

第二十六条【效能监督】市 12345 热线管理机构对热线运营、承办单位办理情况进行效能监督，设置接通率、延期率、办理超时、满意度等指标进行监测，建立定期通报制度。

（一）12345 热线应优化流程和资源配置，加强接通能力保障建设工作。正常情况下，热线月均接通率应维持 90%以上；

（二）办理期限期满前 1 个工作日，12345 热线系统发出黄牌预警，提醒承办单位按时办结。该诉求事项的办理状态标识为黄牌状态，承办单位应尽快办理。

（三）办理期限期满后 1 个工作日，12345 热线系统发出红牌警告。该诉求事项的办理状态标识为红牌状态，记录为超时办理工单。

第二十七条【督办机制】12345 热线诉求办理情况纳入营商环境工作清单和数字政府改革建设工作内容。市 12345 热线管理

机构通过催办、发提醒函等方式督促承办单位限时办结企业和群众诉求。对承办单位出现推诿扯皮、办理效能低等情况提请督查部门介入督办或报送纪委监委进行问责。

第二十八条 【考核机制】建立 12345 热线工作考核评价机制，考评结果纳入依法行政年度绩效考核指标体系。市 12345 热线管理机构按照相应考核评价标准向考核考评组织部门提供相应指标数据。

第二十九条 【违规处理】12345 热线管理机构、工作机构、承办单位、经办机构及与热线工作相关人员在诉求事项受理、办理、处置、答复等过程中违反有关工作规定，泄露信息、弄虚作假、推诿扯皮、失职渎职的，由市 12345 热线管理机构通报批评、责令改正；情节严重的，移送有关部门依法依规处理。

第三十条 【代表委员、社会公众监督】12345 热线设立领导接听专席，邀请市、县（区）领导及承办单位负责同志现场接听企业和群众诉求，为企业和群众排忧解难。邀请人大代表、政协委员、行风监督员等走进 12345 热线，主动接受代表委员及社会公众监督。建立 12345 热线与行风热线联动机制，提高政务服务水平，不断推进国家治理体系和治理能力现代化。

第三十一条 【专家座席】12345 热线按照国家、省市热线归并优化要求，设立专家座席，承办单位应当落实专家驻场服务，对企业和群众开展政策解读、答疑解惑，指导 12345 热线做实做细行业领域接诉服务工作。

第五章 其他

第三十二条【完善细则】 12345 热线考核评价标准、知识库管理细则等，由市 12345 热线管理机构另行制定和实施。各承办单位可参照本办法，制定本单位 12345 热线接诉处置工作制度。

第三十三条【参照执行】 驻惠单位、公共服务企事业单位根据本单位职责或服务范围办理热线事项，适用本办法。

第三十四条【热线分类】 本办法所称的热线分中心，是指根据国家有关规定，在本市设立的非紧急类政务服务便民专线，采用设分中心的形式归并到 12345 热线的单位。本办法所称的双号并行单位，是指在本市设立的非紧急类政务服务便民专线，以双号并行并保留原专线号码形式归并到 12345 热线的单位。

第三十五条【解释权】 本办法由市 12345 热线管理机构负责解释。

第三十六条【实施时间及年限】 本办法自 X 年 X 月 1 日起实施，有效期 3 年。