

韶关市人民政府办公室

韶府办发函〔2022〕174号

韶关市人民政府办公室关于印发韶关市 12345 政务服务便民热线管理细则的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、各直属机构，中省驻韶各单位：

经市人民政府同意，现将《韶关市 12345 政务服务便民热线管理细则》印发给你们，请认真按照执行。执行过程中遇到的问题，请径向市行政服务中心反映。

韶关市人民政府办公室

2022 年 11 月 4 日

韶关市 12345 政务服务便民热线管理细则

第一章 总则

第一条 为规范韶关市 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，推进依法行政，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知》（粤办函〔2022〕230 号）和《韶关市人民政府办公室关于印发韶关市进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（韶府办发函〔2021〕106 号）有关规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则所称 12345 热线，是指市人民政府设立的由 12345 电话及配套网站、移动客户端、微信小程序等共同组成，专门受理自然人、法人和其他组织（以下统称诉求人）诉求并提供“7×24 小时”全天候人工服务的公共服务平台。

第三条 12345 热线遵循为人民服务的宗旨，坚持权责明确、便民利企的原则，实行一个号码对外、属地管理、接诉即办、分级负责、科学考核的运行模式。市 12345 热线受理涉及本市的诉求，省市 12345 热线通过电话转接方式实现互通联动。探索建立跨区域 12345 热线联动机制，提升 12345 热线应急响应能力和综合服务水平。

第二章 工作体系

第四条 市政府成立韶关市 12345 政务服务便民热线工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在市行政服务中心，负责全市 12345 热线工作的规划、建设、管理、指导、统筹、协调工作。市政务服务数据管理局负责统筹指导全市 12345 热线业务系统和“粤省心”平台系统的技术支撑和网络安全。市行政服务中心负责市 12345 热线工作的日常运行管理。

各县（市、区）政府要指定部门负责指导和监督本辖区的热线工作，完善工作机构。由指定部门具体负责热线事项接收、转交办、督办、考核、回访、归档、公开等本级热线的日常运行管理工作，并按本细则组织实施。

第五条 本市行政管辖权范围内的各县（市、区）党委政府、市直各部门、中省驻韶有关单位、具有行政管理或公共服务职能的企事业单位等为热线成员单位，负责诉求事项的办理、回复等工作，在职责范围内对办理行为和结果负责，并负责维护涉及本单位的热线知识库信息。

各成员单位要强化组织领导，建立工作机制，由单位主要领导作为热线工作第一责任人，明确分管领导，指定工作机构，落实工作人员并保持相对稳定。各成员单位热线工作分管领导及工作人员如有调整，应及时报 12345 热线工作领导小组办公室备案。

第六条 12345 热线服务体系构建市、县（市、区）、镇（街）

三级工作平台，实行多渠道汇聚、全市联动、共建共享的运行模式，坚持属地管理、职能管理原则。

一级平台即市级热线平台，负责受理诉求、回访等业务，并分类处置；加强热线的标准化、智能化建设，加强热线大数据的收集、治理和分析；对热线事项的办理进行督促、检查和协调、指导、考核等工作。

二级平台即各热线成员单位受理平台，负责在规定期限内，按照职责做好 12345 热线转派属于本单位、本县（市、区）或下属单位职责范围内诉求事项的接收、分流、处理、督办、协调等工作，将办理结果反馈 12345 热线平台备案。

三级平台即各县（市、区）政府的职能部门和相关机构，各乡镇政府（街道办事处），市直及中央、省驻韶各有关单位的内设机构和下属单位的受理平台，负责承办二级平台转派到本单位的办件及其他相关工作，及时处理交办的业务并将结果答复诉求人，同时向上级单位反馈情况。

第七条 建立领导定期接听群众来电制度。市政府领导、县（市、区）及市直单位领导定期参加接听群众来电活动，协调解决群众集中反映的问题。参加接听群众来电活动的单位名单由市 12345 热线工作领导小组办公室结合热线工作情况和业务需求确定。

第八条 12345 热线分中心，是指根据国家有关规定，将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热线的单位，是 12345 热线体系的重要组成部分，提供 7 ×

24 小时全天候人工服务。分中心与 12345 热线建立电话转接机制，12345 热线按照知识库解答一般性咨询，专业问题通过电话转接、派发工单等方式转分中心办理。分中心向热线归集相关数据，参与全市热线工作考评。

第九条 市 12345 热线工作小组建立定期会商制度，统筹协调解决 12345 热线建设运行管理重大事项决策及重点难点问题。各县（市、区）可参照建立本级 12345 热线协商工作机制。

第三章 诉求受理

第十条 市 12345 热线受理我市行政管辖范围内诉求人发起的各类非紧急诉求，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。不受理事项如下：

- （一）不属于我市行政管辖权范围内的事项；
- （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解决的事项；
- （三）已进入信访渠道的事项；
- （四）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
- （五）违反法律法规规章、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项；
- （六）相关诉求正在办理过程中或已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复

反映的事项；

（七）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

第十一条 12345 热线工作人员应耐心解答、客观登记、及时转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。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。

第十二条 12345 热线对受理的事项实行分类处理：

（一）对于咨询类事项，予以即时答复；不能即时答复的，转至承办单位办理；

（二）对于求助、投诉、举报和意见建议类事项，转至承办单位办理。

第十三条 对依照本细则不予受理的事项，12345 热线应当告知诉求人不予受理及其依据，其他由承办单位判断不予受理的事项，由承办单位告知诉求人不予受理及其依据，并向 12345 热线反馈办理结果。

第四章 诉求办理

第十四条 12345 热线实行首接负责制。12345 热线根据受理事项类型填制工单并转派至承办单位，承办单位收到转办工单后，应主动联系诉求人进一步了解情况，牵头协调相关单位办理，相关单位应当积极配合，不得以诉求不详细为由不受理或职能交叉为由推诿，

（一）承办单位认为不属于本单位职责范围的，应当自收到工单之日起 1 个工作日内申请退回，说明退回理由和依据，提出转交相关单位处理的建议，经 12345 热线管理机构审核同意后另行转派，办理期限重新计算；经审核不同意退回的，由承办单位继续办理，办理时限按首次接到工单时间起计算。

（二）承办单位认为需要补充相关材料或内容方可办理的事项，应联系诉求人补充，联系诉求人补充信息过程中，发现原事项诉求登记错误影响后续办理的，可注明情况退回 12345 热线。诉求人隐匿个人信息事项的，可一次性注明需要补充的材料或内容，自收到事项之日起 1 个工作日内退回 12345 热线，由 12345 热线联系诉求人补充。超出退回期限的，为逾期退回。

（三）承办单位认为权属不清或管理职责不明确需要进行现场踏勘的，应当自接到事项之日起 1 个工作日内自行组织现场踏勘，经现场踏勘确认不属于承办单位权属或管理职责的，应当自启动现场踏勘程序后 2 个工作日内上传现场踏勘情况及现场照片，向 12345 热线申请退回。超出退回期限的，为逾期退回。

（四）承办单位认为依照本细则不予受理的，应依法依规告知诉求人不予受理及其依据，对已进入诉讼、仲裁、纪检监察、

行政复议、政府信息公开、信访等渠道的事项，应向 12345 热线提供说明材料并向诉求人做好解释工作。

（五）对涉及多个承办单位、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由 12345 热线管理机构召集相关部门协调确定承办单位，承办单位应当遵照办理，不得退回工单；协办单位应当积极配合办理，不得推诿。

第十五条 承办单位应建立完善退件签批机制。各单位退回 12345 热线处理的诉求事项，应由承办单位分管领导或经授权的有关负责同志签批后，通过 12345 热线信息化系统进行备案登记。

第十六条 12345 热线对以下事项不予退回，说明理由后由承办单位继续办理：

（一）根据有关法律法规或部门职责应由承办单位办理的事项；

（二）承办单位未注明退回理由和依据的事项；

（三）登记内容存在瑕疵，但不影响承办单位后续办理的事项；

（四）部分登记内容与客观情况不完全相符，承办单位根据掌握的客观情况，可继续办理的事项；

（五）诉求人已提供事项的基本情况或线索，需要承办单位作进一步了解或核实的事项；

（六）热线知识库已有知识点，但 12345 热线无法直接以知识点答复诉求人，或适用知识点上传时间晚于事项登记时间的事

项；

（七）承办单位已提出延期申请的事项。

第十七条 承办单位应遵循诉求事项件件有着落、事事有回音的原则，全面实行限时办理制。

（一）对于咨询类事项，自收到之日起2个工作日内办理并回复诉求人；

（二）对于求助、投诉、举报和意见建议类事项，自收到之日起10个工作日内办理并回复诉求人；

（三）突发类诉求事项，在2小时内办理，2个工作日内办结；

（四）省级平台通过12345热线交办的诉求，按省级有关规定办理；

（五）国家政务服务平台等通过12345热线交办的诉求，按国家有关规定办理。

承办单位因诉求事项办理难度大、诉求人补充新情况新理由、发生自然灾害等情况无法按期办理的，应当及时向12345热线提出延期申请，并向诉求人说明延期办理的理由和办理期限；延期办理只能1次，延期时限与相应类型事项的办理期限相同。

第十八条 已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向热线反复提出的同一事项，承办单位可出具书面事项终结告知书，并反馈诉求人，并在12345热线备案。已出具事项终结告知书的，12345热线不再受理，诉求人有异议的，指引诉求人向承办单位申请行政复议或提出诉讼。

第十九条 12345 热线应提供办理进度查询功能，引导诉求人自助查询事项办理进度。承办单位应在办理期限内依法依规将办理情况回复诉求人。

第二十条 诉求办理完毕后，承办单位应联系诉求人反馈办理结果，若诉求人要求提供书面答复材料，则须以本单位名义予以答复。承办单位工作人员连续 2 天拨打诉求人联系电话（手机）均未果的，视为已答复。承办单位应及时向 12345 热线提交工单办结申请，经审核符合要求的同意办结，不符合要求的退回办理，办理期限按承办单位首次收到转办工单时间起计算。

工单办结申请应符合以下要求：

（一）对诉求事项进行针对性的正面回应，不得漏答或刻意不答；

（二）列明诉求事项办理时间、办理经过、办理结果及相关法律法规政策依据等。涉及需长期推进等情况的，应向诉求人说明工作进展情况，做好解释工作。

第二十一条 已办结的事项有新进展情况的，可申请补充答复。经 12345 热线审核通过后，可开通补充答复权限，补充答复内容由 12345 热线审核后方可发布。对已办结的事项需修改答复内容的，承办单位需书面向市 12345 热线管理机构申请。

第二十二条 12345 热线对承办单位办理诉求事项的全流程进行效能监测，对各环节中的异常指标进行电子检测告警，包括：绿牌、黄牌、红牌。按时受理、按时回复等正常状态亮绿牌；超过受理或答复时限 1-2 个工作日的亮黄牌；超过受理或答复时限

2 个工作日以上的亮红牌。

第二十三条 建立市 12345 热线与 110、120、119、122 等紧急热线联动机制。围绕本地生产生活的迫切需要、安全隐患和社会稳定等突发诉求，制订突发事件清单并进行动态调整，对突发事件清单内的诉求实行快速响应、即时办理。

第五章 监督考核

第二十四条 建立 12345 热线社会监督机制，开展 12345 热线服务效能“好差评”工作，对受理环节和承办单位办理环节进行满意度调查。诉求人应当自收到满意度评价信息之日起 24 小时内，选择一个评价选项作为满意度评价结果，多选、错选、超时未选等视为基本满意。

对评价为不满意和非常不满意的事项，12345 热线管理机构通过电话、网络或短信等方式回访诉求人；诉求人要求重办的，经 12345 热线管理机构审核后发回承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办以一次为限，不得延期办理，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。

分中心应参照 12345 热线建立“好差评”满意度评价机制，按规定开展满意度评价工作。

第二十五条 12345 热线管理机构联合有关部门对事项办理成效进行监督，对涉及办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形的线索，交由有关部门依纪依法处理。

第二十六条 建立完善定期通报机制，由市 12345 热线管理机构定期通报 12345 热线的业务量和承办单位办理诉求事项的工作情况等。

第二十七条 市 12345 热线管理机构遵循客观公正、科学合理的原则对承办单位进行考核，考核结果按权重列入全市性考核指标体系。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不得片面追求满意率。

各县（市、区）12345 热线管理机构参考市 12345 热线考核规范进行综合考评。

第六章 数据管理

第二十八条 12345 热线管理机构及承办单位应遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维护热线知识库。

承办单位应按照热线知识库标准及时更新热线知识库内容，按以下要求向市 12345 热线管理机构报送信息：

（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 3 至 10 个工作日内报送，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息；在正式发布之日，同步将正式政策文件上传热线知识库；

（三）对于重大事件、突发事件，应即时报送应答口径。

对于经市 12345 热线管理机构核查存在一般错漏信息的，承办单位应在收到核查结果 2 个工作日内补齐和修正；重大事件、突发事件类存在错漏信息的，承办单位应在收到核查结果 24 小时内补齐和修正。

第二十九条 各成员单位安排专人做好知识库日常更新和维护工作，按知识库结构要求及时录入更新，并对其合法性、准确性、时效性、完备性、实用性负责。因知识库信息过时、错误等原因造成误导诉求人、引起投诉或法律责任的，要追究该知识点所属成员单位责任。

第三十条 知识库各类信息的所有权归属 12345 热线和成员单位所有。除本细则规定的用途外，未经信息所属成员单位授权和市 12345 热线管理机构同意，其他任何单位和个人不得将知识库信息用作其他用途。

第三十一条 分中心与 12345 热线共建共享热线知识库，相关知识点实时向 12345 热线平台归集。

第三十二条 按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，建立健全 12345 热线信息安全保障机制，认真落实保密规定和信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

有关承办单位和个人应当履行保密义务，严格遵守保密纪律，不得泄露不宜公开内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。需向被投诉单位和个人核实情况的，有关单位和个人应当在不暴露诉求人个人信息的情况下进行。涉及保

密事项的服务请求应按照相关规定，通过专门的保密渠道、指定专门的工作人员流转办理。

第七章 附 则

第三十三条 各县（市、区）12345 热线管理机构、实行双号并行或分中心管理且独立运营的热线所在部门，可根据本细则制定本级热线管理或实施细则。

第三十四条 本细则由市 12345 热线管理机构负责解释。

第三十五条 本细则自印发之日起施行，有效期 3 年。此前有关规定与本细则不一致的，按照本细则执行。

公开方式：主动公开

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，韶关军分区，市中院，市检察院。