

皖政办秘〔2021〕109号

安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知

各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

经省政府同意，现将《安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

安徽省人民政府办公厅

2021年12月23日

安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加强全省 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）管理，畅通诉求渠道，规范运转流程，保障诉求人合法权益，提升利企便民服务水平，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）及《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（皖政办秘〔2021〕65 号）要求，结合实际，制定本暂行办法。

第二条 本暂行办法所称 12345 热线，由省、市人民政府设立的 12345 电话及政府网站、政务微信公众号、政务服务网、皖事通 APP 等网络渠道共同组成。

第三条 全省统一 12345 热线名称和标识，省本级使用“安徽省 12345 政务服务便民热线”的全称和“省 12345 热线”的简称；各市使用“XX 市 12345 政务服务便民热线”的全称和“XX 市 12345 热线”的简称；分中心使用并挂牌“安徽省 12345 政务服务便民热线海关/税务/烟草/移民/邮政业分中心”。

第二章 职责分工

第四条 省政府办公厅负责全省热线的统筹协调、督促指导工作。各市政府办公室负责本辖区热线工作的管理与协调。

第五条 各级应明确负责热线工作的机构（以下简称“热线工作机构”）。各级政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的企事业单位为热线的承办单位。

第六条 省级热线工作机构统筹推进全省 12345 热线的建设与管理工作，主要职责：

- （一）负责全省 12345 热线的发展规划、监管考核；
- （二）负责制定全省 12345 热线运行管理规范；
- （三）负责省级 12345 热线的日常运行管理；
- （四）负责跨部门、跨层级、跨区域诉求的协调督办；
- （五）完善与长三角区域内 12345 热线联动机制；
- （六）完成上级交办的其他有关工作。

第七条 市级热线工作机构主要职责：

- （一）负责本辖区 12345 热线的发展规划、监管考核；
- （二）负责制定本辖区 12345 热线工作制度；
- （三）负责本辖区 12345 热线的日常运行管理；
- （四）负责本辖区跨部门诉求的协调督办；
- （五）做好上级交办的其他有关工作。

第八条 各承办单位承担以下职责：

（一）明确专职工作人员负责办理各项诉求，跟踪办理进程，做好诉求人答复工作；

（二）负责热线业务培训指导，按需设置专家座席并做好专家选派和管理的工作；

（三）负责热线知识库更新维护工作；

（四）协调开展热线其他工作。

第三章 受 理

第九条 12345 热线受理企业和群众各类非紧急诉求：

（一）涉及经济调节、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；

（二）国家级平台交办及同级其他平台转办的诉求；

（三）按照长三角联动机制转办的诉求；

（四）法律法规规章等规定应当受理的其他事项。

第十条 12345 热线不予受理事项：

（一）应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项或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）法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不予受理的事项，应当告知来电人不予受理的依据，并

如实记录；能够确定办理单位的，应告知来电人单位名称、联系方式等相关信息。

第十一条 热线工作机构应建立健全服务标准，强化作风建设，优化接听流程，着力提升服务水平，增强诉求人体验感。对于受理范围内的诉求事项，应规范记录诉求人联系方式、诉求内容及类别等基本要素，形成受理工单。收到责任主体不明、事实不清的网络留言工单，应及时核实并详细记录。

第十二条 12345 热线建立诉求分类处置机制：

（一）对于能够即时解答的咨询类问题，12345 热线话务员应当依托知识库及时答复诉求人；

（二）对于不能直接答复的诉求事项，应以工单形式予以记录，转办承办单位，并明确具体办理要求；

（三）涉及自然灾害、公共突发事件等求助、举报类诉求，与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立高效联动机制；

（四）对于权责不明、职责交叉，存在管理盲区等复杂事项，明确牵头和协同单位共同办理。

第十三条 诉求人无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，扰乱正常工作秩序的，热线工作机构和承办单位可按有关规定移交相关部门处理。

第四章 办 理

第十四条 办理工作实行首接负责制，转办工单首接单位应主动办理、不得推诿；涉及其他单位的，首接单位应牵头协调办理，其他有关单位密切配合，并在规定期限内将办理结果报送首接单位。

第十五条 承办单位接到转办工单后 1 个工作日内与诉求人取得联系，告知诉求人受理情况和承办单位联系方式。

第十六条 承办单位认为不属于其职责范围的，自接到转办工单之日起 2 个工作日内申请退回，并说明理由和提供相关政策法规依据。逾期未退回的，视同已接收转办工单。

第十七条 建立高效限时办理机制：

（一）咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起 3 个工作日内办结；

（二）非咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起 10 个工作日内办结；

（三）法律法规规章等另有规定的从其规定，但应动态反馈办理进展情况。

第十八条 承办单位在办理时限内无法办结的，应提前向热线工作机构说明理由并申请延期。申请延期时限不得超过首次办理时限，无特殊情况延期申请不得超过 2 次。

第十九条 对于办理进展情况，诉求人可通过热线电话、

政府网站等查询，实现诉求事项办理过程公开透明。

第五章 督 办

第二十条 热线工作机构对转办工单的办理动态和回复情况跟踪督办。督办范围包括：

- （一）上级单位转办事项、领导批示事项；
- （二）逾期未办理（结）的事项；
- （三）职责界定不清、权责不明的事项；
- （四）因敷衍塞责，办理质量不高被退回的事项；
- （五）涉及多个地区或部门诉求事项；
- （六）诉求人 3 次以上重复反映或 5 人次以上集中反映的事项，以及突发性、苗头性、趋势性问题；
- （七）新闻媒体曝光的有关事项；
- （八）其他需要督办的事项。

第二十一条 督办采取电话、短信、书面、网络、现场等方式；跨部门、跨层级或疑难复杂事项，由热线工作机构会同有关单位联合督办。

第二十二条 建立健全问责机制，对存在办理质量差、推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单等情形的单位进行约谈和通报。对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益和政府形象的，依法依规严肃问责。

第二十三条 邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、社会公众代表等对企业和群众诉求办理质量进行监督。

第六章 反馈评价

第二十四条 受理工单经审核后按“重点、一般”分类转办，承办单位应根据类别，经主要负责人或分管负责人签批办理。对已办结的工单，承办单位按照上述程序签批后，及时答复诉求人办理结果，并向热线工作机构反馈。

第二十五条 开展服务效能“好差评”，按照“一事一评”的原则，对工单办理结果进行满意度测评，对差评的进行回访并推动整改落实。行政调解类、执法办案类等事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

第七章 考 核

第二十六条 考核内容包括诉求受理和办理、数据共享和应用、知识库更新维护、制度建设、年度重点工作等情况。

第二十七条 对承办单位按时办结率、企业和群众满意率等指标进行综合评价，并纳入各级政府目标管理绩效考核。

第二十八条 对考核成绩优秀的单位和个人进行通报，作为年度评先评优的参考依据。

第八章 知识库

第二十九条 热线工作机构会同各承办单位建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库。

第三十条 规范信息数据录入标准，建立完善多方校核、查漏纠错等管理和维护机制，实现省、市知识库信息共享；按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则，承办单位对政策文件、政策解读、热点问答等相关信息进行整理，形成规范一致的答复口径。

第三十一条 加强与政务服务平台、政府网站知识库互联互通和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

第九章 数据管理

第三十二条 打通省、市及有关部门数据通道，实现互联互通、数据共享。推动业务系统查询权限对各级 12345 热线开放。加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。

第三十三条 聚焦热点事件，动态跟踪、对比分析企业和群众诉求，开发企业和群众诉求大数据分析系统，形成社情民

意分析专报，向本级政府报送。

第三十四条 按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，采取授权访问、信息加密、数据脱敏等多种技术手段，强化业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等，应按照相关规定予以严格保密。不宜公开的办理结果，不得向社会公开。

第三十五条 建立分工明确、全面覆盖的信息安全防护体系，加强对账号安全、数据安全、网络安全等关键领域的管控，确保网络与信息安全。

第十章 附 则

第三十六条 本暂行办法适用于全省 12345 热线管理工作。

第三十七条 本暂行办法由省政府办公厅负责解释。

第三十八条 本暂行办法自印发之日起施行。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，
省高院，省检察院，省军区。