

宁夏（中卫市）12345政务服务便民热线 运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为认真贯彻落实自治区人民政府办公厅《进一步优化全区12345政务服务便民热线的实施意见》宁政办发〔2021〕38号，加强12345政务服务便民热线体系建设，提升12345政务服务便民热线为民为企业服务能力和水平，为全市经济社会高质量发展提供优质服务，不断推进服务型政府建设，加强我市政务服务便民热线运行管理，及时保障企业群众合法权益，提高人民群众幸福感，结合我市实际，制定本办法。

第二条 宁夏（中卫市）12345政务服务便民热线（以下简称中卫市12345热线）是指我市设立的政务服务便民热线以及国务院、自治区有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线。

第三条 中卫市12345热线按照“一个号码服务，统一平台受理，各级依责办理”的运行模式，通过人工电话和微信、网站、移动客户端等全媒体渠道以及国家“互联网+督查”、一体化政务服务等平台，受理企业群众提出的咨询、求助、投诉、建议、举报等诉求，提供“7×24”小时全天候人工服务。

第四条 中卫市12345热线、全市各热线工单承办部门（单位）统一应用全区12345政务服务便民热线管理平台（以下简称

12345热线平台)。

第五条 中卫市12345热线运营管理及话务人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

第六条 中卫市12345热线运行管理适用本办法，法律、法规、规章、规范性文件另有规定的，从其规定。

第二章 职责分工

第七条 中卫市审批服务管理局为中卫市12345热线管理机构。各县（区）人民政府指定专门部门（单位）作为县（区）分办中心。

第八条 中卫市12345热线管理机构主要职责：

（一）落实自治区12345政务服务便民热线有关安排部署，完善中卫市12345热线运行管理机制、服务规范等，对各县（区）分办中心进行指导、监督、考核和评价，对市直各承办部门（单位）进行监督、考核和评价。

（二）积极配合自治区政务服务中心（自治区“12345”便民服务中心）做好对全区12345政务服务便民热线管理平台的管理维护和升级改造。

（三）负责受理自治区12345政务服务便民热线接转的由中卫市属地管理的事项及“我的宁夏”APP、政务一体化平台事项、国务院“互联网+督查”平台留言、宁夏“互联网+政协”社情民意信息。

（四）负责对受理事项的转办、督办、反馈、回访、归档以及属于自治区管理事项和双号并行保留座席热线事项的接转工作。

（五）负责中卫市12345热线数据开展分析研判，定期向自治区政务服务中心（自治区“12345”便民服务中心）报送热线运行情况，对热点问题、重大舆情动态及时向市委、市政府上报。

（六）负责中卫市12345热线知识库信息的采集、审核、发布、更新及下架。

（七）负责中卫市12345热线话务人员的管理考核、队伍建设及业务指导培训。

（八）承办自治区政务服务中心（自治区“12345”便民服务中心）交办的其他工作。

第九条 各分办中心的主要职责：

（一）负责做好中卫市12345热线转派工单的签收、转办、督办、回访、归档工作。

（二）负责本县（区）热线的管理和数据分析研判，定期向中卫市12345热线管理机构报送热线运行情况。

（三）负责本县（区）知识库信息的采集、整理、审核、上报。

（四）负责本县（区）热线工单办理部门（单位）办理质效的监督、管理、考核。

（五）负责建立本县（区）热线工单联合办理机制。

（六）承办中卫市12345热线管理机构交办的其他工作。

第十条 市直各承办部门（单位）主要职责：

（一）明确1名分管领导和1名联络办理员落实诉求工单处办任务，并抓好常态化内部督办。

（二）负责做好中卫市12345热线转派工单的签收、办理、反馈、归档工作。

（三）负责本部门（单位）知识库信息的采集、整理、审核、上报。

（四）负责对接中卫市12345热线话务人员涉及本部门（单位）有关业务的指导培训。

（五）负责受理中卫市12345热线转派的关于“我的宁夏”APP、政务一体化平台、国务院“互联网+督查”平台留言、宁夏“互联网+政协”社情民意信息的办理及反馈工作。

第三章 受理范围

第十一条 中卫市12345热线受理企业群众各类非紧急、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、建议、表扬等诉求。

第十二条 不受理范围：

（一）不属于中卫市行政管辖范围的事项。

（二）依法应当通过110、119、120等紧急服务专线处理的事项。

（三）属于党委、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项。

（四）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。

（五）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项。

（六）已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向热线提出的同一事项。

（七）恶意侮辱、诽谤他人、违反社会公序良俗的事项。

（八）已经通过其他平台、渠道正在办理中的事项。

第十三条 对受理范围内的诉求事项，应详细记录诉求人姓名、联系方式、诉求内容等信息，形成诉求工单。

第十四条 对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理的理由及依据，引导其向有关单位反映。

第四章 工作流程

第十五条 中卫市12345热线工作流程分为受理转办、办理反馈、回访评价、办结归档四个环节。

第十六条 受理转办：

（一）对能够直接答复或处理的事项，应当接诉即办。

（二）对不能直接解答且属于受理范围的事项，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求，2小时内通过12345热线平台向相关责任部门（单位）转派工单。

（三）对涉及责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，由中卫市12345热线管理机构根据“谁审批、谁监管；谁主管、谁监管”原则，指定主、协办单位联合办理。

第十七条 办理反馈：

（一）各承办部门（单位）按照“谁承办、谁反馈”的原则将办理情况答复诉求人，并将结果反馈至12345热线平台。

（二）各承办部门（单位）须在1个工作日内签收工单，签收后应及时与诉求人取得联系，按照相关规定予以办理；对不在职责范围内的诉求应当于1个工作日内退单，但须向12345热线平台说明退单原因并提供相关依据，同时提出转派建议；咨询类工单1个工作日内办结，求助、投诉、举报、建议类工单5个工作日内办结；确因情况复杂无法按时办结的，应提出延期申请并说明理由，经热线管理机构审核同意后方可延期，并及时将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人，延期时限不超过5个工作日，延期申请次数不超过2次。

（三）涉及多部门、跨区域办理的，由主办部门（单位）牵头汇总各方意见统一反馈诉求人。

（四）中卫市12345热线与119、120、122等紧急热线和水电气暖等公共事业热线及有关部门（单位）及时对接联动，将涉及区域性水、电、气、暖等问题，自然灾害、地质灾害、疫情及引发次生灾害等突发类事项，自收到后2小时内处理，2日内办结，发生不可抗力的情形除外。

（五）中卫市12345热线建立健全与110报警服务台日常联动机制，对涉及个人扬言、危及公共安全、矛盾纠纷激化等方面影响社会稳定的事项，及时联动110处置。出现可能引发违法犯罪、暴力和极端事件时，110第一时间派警处置。

第十八条 回访评价：

（一）诉求人对服务质量和办理情况进行满意度评价，满意度评价结果为非常满意、满意、不满意。

（二）对办结工单实行100%回访评价，先行短信或智能语音回访评价，对回访评价不满意的进行人工电话回访；对人工电话回访不满意的，发回承办单位重办，重办次数为1次，重办期限为5个工作日。

（三）重办事项具备办理条件的，应尽快办理；已办理，但未对事项作出针对性正面回应的，应再次办理；已依法依规办理，但超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂不能办理或诉求人不满意的，承办单位上传书面履责意见，并向诉求人作出说明。

（四）重办后进行二次满意度评价，并以此次满意度评价结果（合理的）作为年度考核依据。

第十九条 办结归档：

（一）对工单诉求已办理完毕且回访结果为满意及以上的正常办结。

（二）对所依据的法律、政策等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，注明相关情况后申请办结。

（三）事项办结前，诉求人通过中卫市12345热线撤回诉求的，中卫市12345热线管理机构应告知承办单位直接办结，诉求人通过承办单位撤回诉求的，承办单位应在12345热线平台申请办结并说明情况。

（五）中卫市12345热线管理机构、各承办部门（单位）对诉求工单、电话记录、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，热线平台电话录音至少保存2年。

第五章 知识库管理

第二十条 中卫市12345热线按照“自治区统建，市本级维护”的原则，以建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库为目标，积极拓展知识库应用，完善自助查询服务，方便企业和群众反映诉求建议。

第二十一条 知识库包含法律法规、业务政策、部门职能、行政审批、公共服务办事指南、公共服务紧急临时信息（水、电、气、暖、交通）及其他常见问题、热点问题等内容。

第二十二条 知识库信息管理按照“谁提供、谁维护”的原则，遵循“采集—审核—发布—下架”的工作流程进行，知识库信息内容经中卫市12345热线管理机构和各承办部门（单位）审查后，按照标准格式提交发布或申请下架，经自治区12345热线管理机构审核后执行，知识信息的时效性、准确性由该知识提供部门（单位）负责。

第二十三条 热线管理机构和各承办部门（单位）对其发布的知识内容每月开展检查，确保与最新政策一致，对于需要更新维护的知识，需在2个工作日内完成相关知识的更新等工作。

第六章 数据管理

第二十四条 中卫市12345热线管理机构定期梳理、分析、研判社情民意和社会动态，对群众反映的热点问题、重大敏感问题及时向市委、市政府及相关部门（单位）报告，并提出工作意见建议。

第二十五条 中卫市12345热线管理机构对热线运行基本情况按季度形成分析报告，对热点、敏感问题不定期形成分析专报，并向市委、市政府及自治区12345热线管理机构上报。

第二十六条 中卫市12345热线管理机构加强工作人员、业务系统访问查询、共享信息使用全过程安全管理，各承办部门（单位）依法依规保守国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得向外泄露诉求信息及其他不宜公开的相关内容，切实加强信息安全保障，严格落实信息安全责任。

第七章 督办考核

第二十七条 中卫市12345热线管理机构坚持依规督办、实事求是、注重实效、分职能负责，对逾期未办结、办理结果不实、

办理程序存在明显问题、合理诉求未有效解决、涉及跨部门跨层级或疑难复杂、合理诉求重办后仍不满意等事项进行督办。

第二十八条 按照“谁受理、谁跟踪、谁督办”的原则，对一般性工单由中卫市12345热线管理机构通过电话提醒、专题协调、发督办单等方式对各承办部门（单位）进行督办。

第二十九条 对情况较为复杂、部门职责不清、难以确定承办单位的诉求，由中卫市12345热线管理机构组织相关部门（单位）联合督办。

第三十条 对办理周期长、办理质效低、合理诉求未得到有效解决导致群众反映强烈、涉及跨部门跨层级或疑难复杂、合理诉求重办后仍不满意以及市委、市政府主要领导作出批示指示的事项，中卫市12345热线管理机构将联合市委督查室或市政府督查室进行督办。

第三十一条 中卫市12345热线管理机构每月汇总各县（区）、市直各承办部门（单位）工单办理情况，对逾期未办、推诿扯皮、群众满意度低的承办部门（单位）进行通报，并作为年度效能目标考核依据。

第三十二条 因建议没有得到采纳而不满意或诉求事项确属无法律法规、相关政策依据且承办单位已进行解释说明的不纳入考核范围。

第三十三条 中卫市12345热线管理机构对承办部门（单位）考核指标主要包括：工单办理、知识库维护、群众满意率、日常工作配合等。

第八章 附 则

第三十四条 各县（区）分办中心可参照本办法制定实施细则。

第三十五条 本办法由市审批服务管理局负责解释。

第三十六条 本办法自印发之日起施行。