

# 四川省 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** 为规范四川省 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)运行管理,提高政府为企业便民服务水平,建设人民满意的服务型政府,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)、《四川省政务服务便民热线整合优化工作方案》(川办发〔2021〕15 号)要求,结合我省实际,制定本办法。

**第二条** 12345 热线指由省政府、各市(州)人民政府设立,通过电话、网站、微信、移动客户端、信箱等多种渠道,受理企业和群众提出的各类非紧急诉求的公共服务平台,提供“7×24 小时”全天候人工服务。

**第三条** 12345 热线按照“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制开展工作。各市(州)人民政府、省直各部门(单位)、分中心热线管理机构处理企业和群众的诉求及进行相关管理工作,适用本办法。

## 第二章 职责分工

**第四条** 省政府办公厅负责全省 12345 热线工作的统筹协

调、督办考核和重要事项决策。各市(州)人民政府负责组织领导本地区 12345 热线管理工作,及时研究热线工作中的重大问题,加强 12345 热线工作保障,并将 12345 热线所需经费纳入同级财政预算。

**第五条** 省大数据中心负责省级 12345 热线的建设、运行和管理,指导和监督全省 12345 热线工作,组织实施本办法。主要职责:

(一)指导建立全省 12345 热线运行管理体系,协调解决 12345 热线运行中的突出问题,以及跨层级、跨区域的诉求事项,对各市(州)12345 热线和分中心热线业务运行,以及省直各部门(单位)诉求办理工作进行指导和综合评价,建立全省 12345 热线服务能力评估机制。

(二)推进全省 12345 热线平台体系建设和整合,制定总体规划、业务标准和技术规范,做好全省 12345 热线数据管理和业务协同,组织全省 12345 热线系统业务培训和交流。

(三)负责省级 12345 热线日常运行管理、平台运维,对分中心热线进行日常监管,开展社情民意研判、大数据分析工作。

(四)组织省直有关部门(单位)建立、完善、维护热线知识库。

(五)负责建立川渝两地 12345 热线联动机制。

(六)完成上级交办的其他相关工作。

**第六条** 市(州)12345 热线管理机构主要职责:

(一)负责本地 12345 热线日常运行管理、热线队伍建设以及

一线热线人员的业务培训。

(二)负责对上级热线平台交办的属于本地职能范围内的诉求事项进行办理或转交办理,并及时反馈办理情况。

(三)负责协调督促做好本级 12345 热线诉求事项的办理工作,并对办理情况开展考评。

(四)组织建立、完善、维护本地 12345 热线知识库。

(五)完成上级交办的其他相关工作。

### **第七条** 分中心热线管理机构的主要职责:

(一)负责本级分中心热线的建设和运行管理,与 12345 热线建立电话转接机制,提供“7×24 小时”全天候人工服务。

(二)负责将热线专业知识库和相关数据全面实时共享至 12345 热线平台。

(三)负责按时办理 12345 热线转办的诉求事项。

**第八条** 各级政府所属职能部门、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企事业单位和法律法规授权组织是 12345 热线的承办单位(以下简称承办单位),各承办单位要明确政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。主要职责:

(一)建立健全 12345 热线事项办理工作机制,规范工作流程,明确相对固定的热线联络员和专(兼)职工作人员。

(二)负责按时办理 12345 热线转办的诉求事项,接诉后及时联系诉求人,办理后向诉求人反馈处理结果,并对办理结果负责。

(三)定期分析涉及本部门(单位)的诉求事项,对反映集中的

热点问题进行研究,建立长效机制,妥善处理同类问题。

(四)负责本行业职责涉及的热线知识库建设和实时更新维护,保证信息真实、准确、有效。

(五)开展相关业务培训指导,按需在 12345 热线接听中心设置专家座席,建立专家座席选派和管理长效机制,按 12345 热线统一标准提供“7×24 小时”全天候人工服务。

(六)完成热线其他服务事项工作。

### 第三章 受理范围

#### 第九条 12345 热线受理范围:

(一)企业和群众各类非紧急诉求,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。

(二)国家政务服务平台、中国政府网留言办理系统等国家平台交办的诉求。

(三)川渝 12345 热线联动转办的诉求。

#### 第十条 12345 热线不予受理范围:

(一)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。

(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)属于 110、119、120、122 等紧急热线电话受理范围的

事项。

(四)属于军队、武装警察部队职权范围的事项。

(五)恶意攻击骚扰、诉求表述不清、无实质诉求内容的事项。

(六)违反法律法规规章规定的事项。

(七)法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不予受理范围的事项,12345 热线话务人员负责做好解释引导,对于无法认定受理范围的事项,应及时向相关部门(单位)核实后,引导其向有管辖权的部门反映。

## 第四章 运行流程

**第十一条** 统一受理。各级 12345 热线管理机构按照接通率不低于 95% 的标准配置相应的话务座席和人员,统一受理企业和群众的诉求事项。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、涉事时间、地址等基本要素。

**第十二条** 分类处理。12345 热线根据诉求的性质、内容、涉及部门等,采取直接解答、三方通话、转办工单、专家座席联动等方式进行处理。

(一)12345 热线对企业和群众的诉求能直接答复的,应直接答复处理,经诉求人同意,也可采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答。

(二)对于不能当场答复或者处理的诉求,按照“属地管理、按职承办、行业主管”的原则,形成工单交有关部门(单位)办理。

(三)对责任明确、诉求事项清晰具体、涉及多个部门(单位)的问题,形成会签工单交有关部门(单位)分别处理;对责任不清、职责交叉、涉及多个部门(单位)的复杂问题,由12345热线管理机构协调明确主办单位和协办单位共同办理,最终由主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。协调明确过程中,各有关单位不得推诿扯皮、推卸责任。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项,由同级政府办公厅(室)召集有关部门进行专题协调,指定承办单位。通过上述方式确定的主办单位和协办单位,如遇同类事项应当参照办理,不得退回。

**第十三条** 限时办理。各承办单位在收到12345热线转办的工单后,应当按照下列规定及时处理,并按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则答复诉求人。

(一)12345热线在受理企业和群众诉求后,应在3个工作日内进行转办。

(二)承办单位应在接到工单1个工作日内签收,咨询类工单办理时限为5个工作日,求助、意见建议类工单办理时限为7个工作日,投诉、举报类工单办理时限为15个工作日。承办单位可根据行业考核的要求优于办结时限提速办结。对不在受理范围以及不属于本部门(单位)职责范围的工单,应在2个工作日内退回12345热线平台,注明退回理由、依据,提出转送建议,超期退回的视为超期办理件。

(三)确因情况复杂不能按时办结的工单,承办单位应在时限

到期前提出延时申请并说明理由,延期时限一般不超过 15 个工作日,特别重大、复杂的事项原则上不超过 40 个工作日办结,咨询类工单原则上不予延期。承办单位提出的延时申请经 12345 热线管理机构审核同意后方可形成延期工单,原则上延期工单需由承办单位向诉求人说明情况。

(四)建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及大面积停水、停电、停气及环境污染等严重影响企业和群众正常生产生活的诉求事项为特殊事项;涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项为特殊紧急事项。12345 热线收到以上诉求事项,应第一时间向事件属地政府及有关处置部门报告,同时迅速生成工单,转办至有关承办单位。承办单位接到特殊事项工单后,须在 4 小时内反馈初步响应意见,3 个工作日内反馈处理进度情况。承办单位接到特殊紧急事项工单后,须在 2 小时内反馈初步响应意见,2 个工作日内反馈处理进度情况。

法律法规规章等对办理时限另有规定的,可根据相关规定向 12345 热线管理机构申请延期办结。

**第十四条** 回访评价。12345 热线通过电话、短信等多种方式向诉求人开展回访,对热线服务和承办单位诉求事项办理情况进行满意度评价。各市(州)根据当地热线话务量开展全部回访或随机抽查回访。

(一)12345 热线在承办单位办结工单后,及时进行回访,征求

诉求人满意度评价。

(二)经回访,诉求人对热线服务过程和办理结果满意,或者答复内容符合法律、法规和政策规定的,该事项办结。未作出评价的视为基本满意自动办结归档。12345 热线、各承办单位应按照档案管理要求建立热线工作档案,归档内容应真实、清晰、完整。热线电话录音至少保存两年。

(三)经回访不满意事项,确因承办单位应办未办或企业和群众对办理情况不满意且诉求合理的,由 12345 热线管理机构明确为重办工单再次转承办单位,承办单位依据法律法规和相关政策规定,作出进一步回应解释或根据时限重新办理,重新办理后需再次回访。因超出法律法规规定、受到相关政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致不满意的,承办单位应向诉求人耐心解释、积极引导、争取理解,对事实清楚的工单予以备注办结,由 12345 热线统一归档。承办单位对群众评价结果存在异议的,12345 热线管理机构可结合实际情况在测算满意率时开展甄别工作。

对行政调解类、执法办案类的事项,依法依规处置,不片面追求满意率。

(四)同一诉求人就同一事项多次反映投诉并由承办单位依法依规办理的,承办单位可在调查研究、事实认定清楚的基础上,依据法律法规、相关政策的规定认定终结办理。承办单位需对终结办理事项提出详细书面意见,通过 12345 热线平台进行备注办

结,并向诉求人做好解释。

**第十五条** 联动服务。各市(州)12345 热线应与公共事业服务热线、紧急热线建立完善双向互通、有效协作的热线联动机制,明确有关部门(单位)职责任务,健全联动值班制度,落实联动联络人员、处置时间,强化联动纪律和效能问责,切实提高联动效率。

## 第五章 知识库建设

**第十六条** 省大数据中心会同各市(州)12345 热线管理机构和省直有关部门(单位)建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的全省统一 12345 热线知识库,规范知识库信息数据录入标准。

**第十七条** 各承办单位负责对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理,并将信息全量汇聚到 12345 热线知识库;推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放;针对热点问题,主动提供口径一致、答复规范的“标准答案”;按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则,及时、准确对热线知识库信息进行修改、补充或删除。

**第十八条** 各级 12345 热线管理机构应建立完善知识库信息管理和维护机制,规范信息多方校核、查漏纠错等流程,统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理,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,积极运用人工智能技术,实现群众咨询智能应答。

## 第六章 数据管理

**第十九条** 各市(州)12345 热线管理机构、省直有关部门(单位)应加强对热线数据资源的标准化、规范化管理,实时向省 12345 热线平台推送数据,为开展热线数据统计分析,实现热线数据共享共用提供依据。12345 热线应向承办单位及诉求所属省级行业主管部门适时共享受理信息、工单记录、回访评价等的全量数据,支持承办单位及诉求所属省级行业主管部门做好数据查询和利用等工作。

**第二十条** 各级 12345 热线管理机构应建立健全热线数据分析制度,加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判,对异常情况实时智能预警。加强大数据分析应用,通过工作月报、季报、年报和专报等形式,定期对社情民意和事关经济社会发展的重要信息进行综合分析,为科学决策提供参考。

**第二十一条** 各级 12345 热线管理机构、各承办单位应建立 12345 热线信息安全保障机制,落实信息安全责任,依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人信息。按照“谁使用、谁负责”的原则,加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理,各级 12345 热线管理机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员,应认真落实保密规定,严禁违规泄露诉求人有关信息。

## 第七章 监督管理

**第二十二条** 按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”的原则,承办单位应就办理过程、办理结果和办理质效开展督办,强化主体责任落实。

**第二十三条** 12345 热线管理机构对 12345 热线运行情况相关业务指标进行通报。

**第二十四条** 存在下列情形之一的,由 12345 热线管理机构进行督促、约谈。

(一)部门专家座席、分中心热线的接通率低于 95% 的。

(二)承办单位超期未办理的。

(三)诉求人反映承办单位有虚假答复、敷衍塞责、答非所问等行为导致其不满意的。

(四)12345 热线管理机构依照本办法第十二条第三款确定的承办意见,承办单位仍推诿的。

(五)未按照规定模板、格式、时限要求,及时上传、更新热线知识库的。

(六)其他需要由 12345 热线管理机构督促、约谈的。

**第二十五条** 在诉求办理过程中,存在下列情形之一的,由 12345 热线管理机构报本级人民政府进行督办。

(一)连续或多次重复投诉,合理诉求长期得不到解决的。

(二)未认真办理形成负面舆情的。

(三)经 12345 热线管理机构督促、约谈后仍未见实效的。

**第二十六条** 12345 热线机构、承办单位及其工作人员在诉求办理过程中,有下列情形之一的,由主管部门(单位)或者监察机关依法依规追责问责:

(一)未及时有效办理群众诉求,造成重大事故,严重损害群众切身利益的。

(二)因沟通协调不到位、办理回复不实、回应失误滞后、处置不当等行为引发严重负面舆情的。

(三)不履行职责,推卸责任或不及时协调处置,出现服务工单反复退回,造成不良影响或严重后果的。

(四)对诉求人进行打击报复,扣押、销毁举报信息或将举报材料、诉求人信息和有关情况泄露给被举报人或有关单位、个人的。

(五)知识库内容出现重大错误,造成不良影响或者严重后果的。

(六)有其他违法违规行为,造成不良影响或者严重后果的。

**第二十七条** 各级 12345 热线管理机构应加强宣传,引导企业和群众依法依规使用 12345 热线。发现无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源,歪曲捏造事实,诽谤、诬告和陷害他人,骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等涉嫌违反相关法律法规的行为,交由司法机关依法处理。

**第二十八条** 省大数据中心应建立 12345 热线服务能力评估

机制,对各地 12345 热线及分中心运行情况进行客观评价。省人民政府办公厅将评价结果作为“放管服”改革工作考核的重要依据。各级 12345 热线管理机构应建立热线工作考评体系,对承办单位的办件质效、服务满意度和知识库管理等情况开展考评,并定期通报。

## 第八章 附 则

**第二十九条** 本办法自印发之日起施行。