

附 件

河南省 12345 政务服务便民热线 运行管理办法

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《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《河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案》（豫政办〔2021〕47号）等有关规定，加强全省 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行管理，规范运转流程，提高服务质效，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 热线，是指省政府、各省辖市政府（含济源示范区、航空港区管委会，下同）设立的以及国务院有关部门设立并在本省接听的，提供“7×24 小时”全天候人工服务的，非紧急类政务服务便民热线的统称。省政府设立的称为省级 12345 热线，各省辖市政府设立的称为市级 12345 热线，国务院有关部门设立的称为分中心热线。

第三条 县级以上人民政府负责组织领导本地区 12345 热线工作，及时研究解决重大问题，强化工作保障，并将 12345 热线工作所需经费纳入同级财政预算。

第四条 12345 热线实行“一号对外、接诉即办、分类处置、分级负责、限时办结、督查考核”的运行机制，确保合理诉求及时得到处置办理。

第二章 职责分工

第五条 省行政审批政务信息管理局是全省 12345 热线工作主管部门，主要职责是：

（一）统筹建立全省 12345 热线工作管理体系，监督指导全省政务服务便民热线归并优化工作，协调解决 12345 热线运行中的突出问题；

（二）统筹推进省级 12345 热线平台、市级 12345 热线平台、分中心热线平台互联互通，以及全省 12345 热线业务协同和数据管理；

（三）统筹制定全省 12345 热线运行管理标准规范，组织全省 12345 热线系统业务培训和交流；

（四）指导市级 12345 热线与 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联动机制；

（五）监督考核全省 12345 热线服务绩效；

（六）完成上级交办的其他相关工作。

第六条 省政务大数据中心是省级 12345 热线管理服务机构，主要职责是：

(一)承担省级 12345 热线的日常运行和服务管理工作，协助省行政审批政务信息管理局对省级分中心热线运行开展日常监管；

(二)开展省级 12345 热线数据分析；

(三)协助省行政审批政务信息管理局开展全省 12345 热线服务绩效的抽查和考核评价等工作；

(四)完成上级和省行政审批政务信息管理局交办的其他工作。

第七条 市级 12345 热线工作主管部门负责指导、协调、监督本地热线运行和服务管理，可以委托相关机构承担具体工作，主要职责是：

(一)负责市级 12345 热线的日常运行和服务管理，建立运行管理机制和服务管理规范；

(二)负责归并优化市级政务服务便民热线，监督指导市级分中心热线的运行管理；

(三)组织办理省级 12345 热线派发的工单；

(四)负责市级 12345 热线平台建设以及与省级 12345 热线平台的互联互通和热线运行数据实时推送，开展市级 12345 热线数据分析；

(五)组织推进与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的高效联动；

(六)组织实施市级 12345 热线服务绩效考核评价；

(七)完成上级交办的其他工作。

第八条 分中心热线主管部门负责分中心热线的建设、管理、运行等工作，主要职责是：

（一）建立完善分中心热线运行管理规章制度；

（二）与本级 12345 热线建立电话转接机制，负责办理其派发的工单；

（三）根据工作需要，选派专家进驻 12345 热线专家座席或远程支撑诉求解答；

（四）负责分中心热线平台与本级 12345 热线平台互联互通及热线运行数据实时推送；

（五）做好其他相关工作。

第九条 各级行政机关、具有公共事业管理职能的组织和公用企事业单位是 12345 热线的承办单位（以下简称承办单位）。各承办单位应当建立健全工作机制，规范工作流程，明确分管领导和具体承办机构，选派政治过硬、业务熟练、服务意识强、相对固定的人员负责热线联络和工单办理工作；对涉及本单位的诉求事项加强分析，及时研究热点问题，建立长效解决机制，妥善处理同类问题。

第十条 12345 热线的话务接听、诉求登记及受理、派单、回访等工作，可以采取政府购买服务的方式进行。

第三章 受理范围

第十一条 12345 热线负责受理自然人、法人和非法人组织（以下简称诉求人），就经济调节、市场监管、社会管

理、公共服务、生态环境保护等领域，提出的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等非紧急类诉求（以下简称诉求）。

12345 热线受理渠道包括：

（一）12345 热线电话；

（二）中国政府网网民留言办理系统、国家政务服务平台政务服务投诉建议系统等；

（三）河南政务服务网（含“豫事办”）咨询投诉系统；

（四）政务服务“好差评”系统；

（五）12345 热线工作主管部门明确的其他渠道。

第十二条 下列事项，12345 热线不予受理：

（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、工作秘密、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、无实质诉求内容或诉求不明确的事项；

（六）诉求事项已依法依规办结，但诉求人仍以同一事实和理由重复反映的事项；

（七）非本省行政管辖范围内的事项；

（八）法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不属于受理范围的事项，12345 热线应当做好解释、引导工作；属于 110 报警服务台等紧急热线受理范围的诉求，应当按照联动机制的规定及时转交相关热线受理。

第十三条 12345 热线可以根据工作需要设置营商环境、企业服务专席，诉求受理范围及其办理工作按有关规定执行。

第四章 运行流程

第十四条 统一受理。12345 热线管理服务机构按照接通率不低于 95% 的标准配置话务座席和人员，统一受理诉求。对于受理范围内的诉求，应当规范记录诉求人联系方式、诉求内容、涉事时间和地点等基本要素。

第十五条 分类处理。受理的诉求，12345 热线管理服务机构应当按照下列规定处理：

（一）能够直接答复的，当即答复处理；诉求内容专业性强的，经诉求人同意，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）不能直接答复的，按照“属地管理、分级派发、按责承办”的原则，在 3 小时内派发工单至承办单位办理；

（三）涉及多个承办单位的，应当明确主办、协办单位；对责任不清、职责交叉的复杂问题，协调确定承办单位并派发工单。后期同类事项参照直接派单，承办单位不得退回。

第十六条 限时办理。承办单位应当按照下列规定及时

办理热线工单：

（一）承办单位应当在接到工单 1 个工作日内签收，并及时联系诉求人核实具体诉求；对不在受理范围以及不属于本单位职责范围的工单，承办单位应当在 1 个工作日内退回 12345 热线平台，并注明退回理由和依据；超期退回的视为超期办理。

（二）咨询类工单办理时限为 2 个工作日，求助、意见建议类工单办理时限为 5 个工作日，投诉、举报类工单办理时限为 10 个工作日。

（三）确因情况复杂不能按时办理完成的，应在办理时限到期前 1 个工作日内向 12345 热线管理服务机构提出延期申请并说明理由，一般只得延期 1 次，延期时限一般不超过 10 个工作日，咨询类工单原则上不予延期；延期办理的，承办单位应当告知诉求人延期理由和时限；法律法规规章对诉求办理时限另有规定的，从其规定。

（四）承办单位应当按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则，在办理时限内答复诉求人，并将办理结果同步回传至同级 12345 热线平台。诉求办理涉及多个承办单位的，由主办单位统一答复并回传办理结果。

第十七条 回访评价。12345 热线管理服务机构收到工单办理结果后，应当在 3 日内通过电话、短信等方式进行回访，或在 12345 热线平台建立办理结果诉求人评价渠道，邀

请诉求人对热线服务和承办单位办理情况进行满意度评价，并根据不同情形作出是否办结的决定。

（一）诉求人对办理结果满意的，或对办理结果不满意但答复内容符合法律法规规章和政策规定的，该工单办结；对办理结果不满意且诉求合理的，应当将该工单退回承办单位重新办理，办理时限自承办单位首次收到该工单时起计算；诉求人未作出评价的视为基本满意，该工单可以办结。

（二）承办单位对群众评价结果存在异议的，12345 热线管理服务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。

第十八条 特殊处置。收到大面积停水、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，以及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等诉求，12345 热线管理服务机构应当第一时间向事件属地政府、同级热线主管部门及有关处置部门报告，同时迅速派发工单至承办单位。承办单位接到工单后，须在 2 小时内反馈初步响应意见，每天反馈处理进度直至办理完毕。

第五章 数据管理

第十九条 省政务大数据中心负责组织省级承办单位和市级 12345 热线管理服务机构，建立全省统一的 12345 热线知识库，并进行动态更新。

各级承办单位负责本单位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；推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线和社会开放。

各级 12345 热线管理服务机构应当建立完善知识库信息管理和维护机制，推动热线知识库向省一体化政务服务平台、基层工作人员和社会开放，拓展自助查询业务。

第二十条 市级 12345 热线平台与省级 12345 热线平台之间、12345 热线平台与同级分中心热线平台之间应当实现互联互通、数据实时共享，对运行数据实行标准化、规范化管理。各级分中心热线的运行数据应当实时汇入本级 12345 热线平台，市级 12345 热线平台数据应当实时推送至省级 12345 热线平台。

第二十一条 12345 热线管理服务机构应当加强对热线数据的动态监测和分析研判，实时预警异常情况，跟踪热点、突发事件及久拖不决诉求，以日报、月报、季报、年报或专报等形式及时分析社情民意，通报热线运行情况或向同级政府报告。

第二十二条 12345 热线管理服务机构应当向承办单位、诉求所属行业主管部门共享热线数据，支撑承办单位及诉求所属行业主管部门做好数据分析、应用工作，积极推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。

第二十三条 12345 热线主管部门和管理服务机构、各承办单位应当建立 12345 热线信息安全保障机制，按照“谁

使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、信息共享使用的全过程安全管理，全面落实信息安全和保密规定，严禁违规泄露诉求及诉求人有关信息。

第六章 监督考核

第二十四条 12345 热线管理服务机构应当加强对承办单位工单办理、热线知识库建设等情况的监督，对工作不力的及时通过督办单、专题协调、约谈提醒、通报等方式进行督促。

第二十五条 建立“12345 热线+督查”工作机制。下列诉求由 12345 热线管理服务机构报同级人民政府督查机构进行督办：

（一）合理诉求长期得不到解决引发连续或多次重复求助、投诉、举报的；

（二）因承办单位未认真办理形成负面舆情的；

（三）办理结果被 12345 热线管理服务机构退回重新办理 3 次以上的；

（四）经 12345 热线管理服务机构督促、约谈后仍未见实效的；

（五）推诿扯皮、敷衍塞责，对职责范围内工单拒绝办理的；

（六）其他需要督办的事项。

第二十六条 省行政审批政务信息管理局应当以结果为导向，建立热线服务绩效考核评价机制和指标体系，从话务接通、工单办理、数据汇聚、回访满意率等方面，对省级12345热线、市级12345热线、省级分中心热线和承办单位，分类进行考核评价。考核评价指标体系由省行政审批政务信息管理局制定发布并动态调整。

考核评价实行季度与年度相结合，根据考核评价周期内各项指标数据评分确定考核评价结果。热线服务工作被党中央国务院和省委省政府表扬表彰、批评督办，或者被相关领导关注批示并解决热线运行实际问题的，相应予以加分或者扣分。考核评价结果应当及时报告省政府，通报省辖市和省直各部门，并作为省营商环境评价的重要依据。

市级12345热线主管部门可结合实际，建立健全市级12345热线服务绩效考核评价机制。

第二十七条 12345热线主管部门应当完善公众参与机制，探索开展人大代表、政协委员、企业和群众代表等各界人士参与热线接听、诉求办理等活动，可以委托第三方机构对12345热线运行质效进行评价。

第二十八条 诉求办理过程中，有下列情形之一的，由有关部门依规依纪依法对责任单位及责任人进行问责：

- （一）敷衍塞责、推诿扯皮、谎报瞒报、弄虚作假的；
- （二）合理诉求长期不予解决导致连续或者多次重复投诉造成不良影响的；

(三) 主办单位或者协办单位不认真履职，导致诉求不能及时办结，造成不良影响或者严重后果的；

(四) 知识库内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的；

(五) 违反保密规定或者违规泄露诉求人信息的；

(六) 应当问责的其他情形。

第二十九条 诉求人应当如实反映诉求，配合诉求办理工作，客观评价办理情况。

诉求人无正当理由重复使用、长时间占用 12345 热线话务资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员以及以其他方式扰乱热线正常工作秩序的，12345 热线管理服务机构可采取限制其占用 12345 热线话务资源等措施；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，移送司法机关依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十条 省级 12345 热线、省级分中心热线、市级 12345 热线管理服务机构应当依据本办法制定具体管理细则，并报省行政审批政务信息管理局备案。

第三十一条 本办法自发布之日起施行。