

淄博市人民政府办公室
关于印发淄博 12345 政务服务便民热线运行
管理办法（试行）的通知

淄政办字〔2023〕37 号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

《淄博 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

淄博市人民政府办公室

2023 年 6 月 28 日

（此件公开发布）

淄博 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 为加强 12345 政务服务便民热线监督管理，进一步畅通企业和群众诉求表达渠道，规范政务服务便民热线事项办理工作，保障反映诉求的自然人、法人和其他组织（以下简称诉求人）合法权益，提升政务服务质量和水平，根据国家和省有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 政务服务便民热线（以下简称热线），是指市政府设立的由 12345 电话、微信小程序、手机客户端、网站、《直播 12345》节目、《12345 周末对话》节目、省级政务服务便民热线来件等组成的，专门受理诉求人诉求的服务平台。

第三条 热线受理辖区内诉求人的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求；不受理应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等途径解决的事项和已经进入诉讼、信访渠道的事项，不符合法律法规规章及政策规定的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

第四条 热线按照“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结”的运转模式开展工作。

第五条 市政府市民投诉中心负责热线的规划建设和日常管理，建立并完善各项制度和 workflows，指导和监督全市热线工作。各区政府和市政府各部门单位负责协调处理市级热线转办的属于本地区、本部门单位及本系统职责范围内的热线事项。

第二章 职责分工

第六条 市政府市民投诉中心主要职责：

- （一）负责热线的建设、指导和评价等工作；
- （二）负责热线运行管理、统一受理、分类处置和督促办理工作；
- （三）组织建设热线知识库，组织市政府有关部门单位及时对热线知识库进行更新、维护，提升知识库应用水平；
- （四）指导全市热线队伍建设及人员培训；
- （五）承办上级交办的其他工作。

第七条 区县政务服务便民热线工作机构主要职责：

- （一）负责本辖区的热线管理工作，对本级承办单位进行指导和评价；
- （二）负责市级热线交办事项的办理或转办、督办，并及时向市级热线反馈办理情况；

(三) 指导本辖区热线队伍建设，组织开展人员培训；

(四) 承办上级交办的其他工作。

第八条 承办单位主要职责：

(一) 完善热线事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

(二) 按时办理、答复、反馈热线转办事项；

(三) 负责及时更新和维护热线知识库中的相关政策内容，确保信息真实、有效、准确。

第三章 运转流程

第九条 热线实行“7×24 小时”全时段人工服务。

第十条 热线负责受理并分类处置诉求人提出的诉求，不代替部门职能。

第十一条 经核实，诉求人诉求属于本办法第三条规定不予受理情形的，承办单位应向诉求人做好解释工作。

第十二条 热线事项办理流程：

(一) 受理。对诉求人反映的热线事项，热线受理人员能够直接答复或处理的，应直接答复或处理；不能直接答复或处理的，即时形成工单转至相应承办单位办理；对于已经进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访等程序且未终结的，应告知来电人按原途径解决。热线事项已经按照法律法规规章及

政策规定办理完毕并回复后，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，不再受理。

（二）转办。市级热线应按照承办单位职责，在 1 个工作日内通过热线办理系统将工单转办至有关单位办理，紧急事项及时转办。

（三）办理。承办单位自接到转办工单之日起，按照热线工作要求，一般事项 5 个工作日、紧急事项 3 个工作日、特急事项 1 个工作日内办理完毕。诉求人提出的诉求不符合法律法规规章及政策规定的，应向诉求人做好解释说明工作。

（四）延期。对受客观条件限制暂时无法解决的事项，承办单位应当在办理期限内（省级工单在办理期限前 1 个工作日）通过热线办理系统提出延期申请，并注明延期理由，延期时限一般不超过 5 个工作日。

（五）续报。通过延期仍无法解决的，承办单位应制定具体措施，明确办理时限，并将办理进度、解决措施及明确的解决时限告知诉求人。该事项不办结，由市级热线发回承办单位进入续报程序。

（六）反馈。承办单位应在规定时限内将办理结果反馈至诉求人，同时将办理情况和回复诉求人情况反馈至市级热线。

（七）回退。转办事项不属于本单位职责范围的，承办单位

应当自收到转办工单之日起2个工作日内（省级工单1个工作日）通过热线办理系统申请回退，同时注明回退理由、依据和建议承办单位，超期回退的视为超期办理件。

（八）回访。市级热线对承办单位办理情况进行审核，对办理情况回复明确、详实的，以电话形式向诉求人核实办理情况，并由诉求人对服务过程和办理结果满意情况、问题解决情况予以评价。

（九）重办。经审核，办理情况回复不明确、不详实或经回访后承办单位对转办事项应办未办、诉求人对办理结果不满意且诉求合理的，市级热线应将热线事项退回承办单位重新办理。

（十）办结。经回访，诉求人对热线事项服务过程和办理结果满意、问题已解决，或者答复内容符合法律法规规章及政策规定的，该事项办结。

第十三条 对于超过办理时限未回复的热线事项，热线办理系统自动显示黄灯或红灯提示：距离办结时限剩余1个工作日未回复办理结果的显示黄灯，提示承办单位尽快办理；超过办结时限1个工作日未回复办理结果的显示红灯并自动发送催办单，提示承办单位已超期，应尽快办结。

第十四条 建立热线突发事件快速处置机制，涉及较大规模停水、停电、停气、停暖，发生灾情、疫情、环境污染、公共安

全事件等危及群众生命财产安全的突发事件， 市级热线要迅速生成快速处置工单， 第一时间转办至相关单位进行快速处理， 并向市政府有关部门单位报告； 承办单位在收到快速处置工单后， 要迅速启动应急处置预案，2 小时内通过热线办理系统反馈初步处置情况， 并在工单办理时限内通过热线办理系统反馈处置结果。

第十五条 各承办单位应定期分析涉及本单位的热线事项， 对反映比较集中或多次重复反映的热线事项要开展专题研究， 建立长效机制， 加强监督指导， 切实防范类似问题重复发生； 对于需要报同级人民政府协调解决的事项， 应按程序报同级人民政府研究处理。

第四章 监督考核

第十六条 承办单位有下列情形之一的， 由市政府市民投诉中心进行督办：

- （一）超出办理时限未办理的；
- （二）多次或集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （三）拒不受理转派职责范围内事项的；
- （四）热线事项办结率、群众满意率不高，排名靠后的；
- （五）热线知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；
- （六）其他需要督办的事项。

第十七条 对涉及多个承办单位的热线事项， 市政府市民

投诉中心应召集有关方面协调解决，确定一个主办单位，其他单位应予配合。承办单位对责任认定存在争议的，由市政府市民投诉中心提请市委编办对部门职责进行确认；对经确认后仍未解决到位的热线事项，由市政府市民投诉中心及时梳理汇总，报市政府分管负责同志并按要求抓好督办落实；经市领导签批后仍未解决到位的热线事项，由市政府市民投诉中心提报市纪委监委核查处处理；情况特别复杂的按程序向市政府报告。

第十八条 对于因热线事项办理质量差、推诿扯皮、弄虚作假或谎报瞒报造成不良影响的，由市政府市民投诉中心进行督促整改；拒不整改或者整改不到位的，按照有关规定问责通报。

第十九条 各级热线工作机构应按照有关要求，定期对本级及下级热线事项办理情况进行评价。开展评价应以市级热线统计数据以及第三方抽测结果为基础，坚持标准统一，做到客观全面准确、公开公平公正，重点对按时办结率、服务过程满意率、办理结果满意率和问题解决率等进行评价，并定期通报评价结果。对每季度累积两个月及以上排名后 3 位的，以及不作为、慢作为的，由市政府分管负责同志约谈相关承办单位负责人。

第五章 数据管理

第二十条 各级热线工作机构应当不断完善热线大数据分析应用系统，对社情民意和事关经济社会发展的热线数据进行分析

研究，为政府决策提供参考。

第二十一条 热线工作机构、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，依法保护个人隐私，不得将诉求人信息、举报材料等有关情况透露或者转交给被投诉人及无关单位和个人。

第六章 工作保障

第二十二条 各级各有关部门单位应当加强对本地区、本部门单位、本系统热线工作的领导，定期研究热线工作，及时解决工作中遇到的重大问题，确保热线各项工作顺利开展。

第二十三条 各级各有关部门单位应当抓好热线队伍建设，保持热线队伍稳定性，选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。

第二十四条 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应按有关规定移交相关部门处理。

第七章 附 则

第二十五条 本办法自印发之日起施行，有效期至 2026 年 6 月 27 日。本办法执行过程中如遇上级政策要求发生变化，按上级政策规定执行。