阳江市“12345”接诉即办管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为规范阳江市12345政务服务便民热线（以下简称：12345热线）的运行管理，提高为民服务水平，规范接诉即办工作，及时回应群众及企业急难愁盼问题，为公众参与社会治理和公共政策制定提供信息渠道和有效途径，建设群众满意的服务型政府。结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称接诉即办工作，指本市对自然人、法人和其他组织（以下简称：诉求人）通过12345热线提出的涉及本行政区域的咨询、求助、反映、投诉、举报、建议等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。

12345热线，设12345电话、粤省事（自助诉求）等诉求受理渠道，统一全市一个话务平台，市、县（市、区）、镇（街道）、村（社区）四级联动。落实“一码对外、属地管理、按职转办、限时办结、双向回访、效能监督”的工作机制，并提供“7×24小时”全天候人工服务。

**第三条** 市人民政府提供“12345”接诉即办工作保障，强化监督检查，督促责任落实；协调解决接诉即办工作中的重大问题，对社会普遍关注的共性问题主动治理，整体谋划、统筹推进接诉即办工作。

县（市、区）人民政府负责辖区接诉即办工作的统筹谋划、督促检查和投入保障，研究办理、协调解决疑难复杂诉求，明确具体协调推进的部门。

市政务服务数据管理局为12345热线管理机构，负责统筹建设和规划指导12345热线开展接诉即办工作，管理12345热线工作机构并监督其开展工作，并对各级承办单位接诉即办工作进行督导考核。

市政府热线服务中心为12345热线工作机构，负责运行管理12345热线，对诉求事项进行接收、登记、解答、转派、督办、考核、回访等。

镇（街道）、村（社区）应当发挥基层统筹协调、指挥调度作用，及时办理辖区内的诉求。

市、县（市、区）政府部门，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，承担公共服务职能的企事业单位等应当建立健全工作制度，完善工作机制，依法办理有关诉求。

**第四条** 建立市级12345热线联席会议制度，统筹协调解决12345热线建设运行管理重大事项决策及接诉即办的重点难点问题。

**第五条** 市人民政府对接诉即办工作中作出突出贡献、取得显著成绩的单位和个人，给予表彰、奖励，宣传推广先进经验。

1. 诉求办理

**第六条** 诉求人为维护自身、他人正当权益或者公共利益，可以就经济发展、城市建设、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护、民生需求等领域提出咨询、求助、反映、投诉、举报和建议等各类非紧急诉求。

诉求人提出以下事项，12345热线不受理：

（一）不属于我市行政管辖范围内的事项；

（二）已进入或须通过诉讼、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受理的事项；

（三）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（四）违反法律法规规章、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项；

（五）应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的紧急事项；

（六）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

**第七条** 诉求人提出诉求时，应当提供诉求事项涉及的时间、地点、事实及联系方式等具体情况；拒绝提供的，12345热线话务员不予受理并告知理由。

诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序，客观评价诉求办理情况。诉求人不得恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用12345热线及其网络渠道资源妨碍他人反映诉求。

对涉及扰乱热线正常工作秩序，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等行为的，12345热线工作机构对行为人予以30个自然日限制占用12345电话资源及其网络渠道资源的处置；涉嫌违反治安管理条例法律法规的，依法交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

**第八条** 12345热线话务员对各类诉求事项应耐心解答、客观登记，对能够即时答复的要即时答复，不能即时答复的要形成全面、准确、规范的诉求工单及时转派，不得敷衍塞责、歪曲事实；收到承办单位的办理结果后要按规范对诉求人进行回访并收集满意度。

**第九条** 12345热线对受理的事项实行分项分类处理，分项包括普通项与紧急项，分类包括咨询类、反映类、投诉类、举报类、建议类。所有的事项均对承办单位实行限时办结制。

（一）普通项诉求的办理期限：

1.咨询类诉求应予以即时答复；不能即时答复的，1个工作日内转至承办单位办理，承办单位自收到之日起2个工作日内办结。

2.求助、反映、投诉、举报和建议类诉求，1个工作日内转至承办单位办理。对于求助、反映、建议类，承办单位自收到之日起，原则上要求5个工作日内办结，确因特殊情况不能在5个工作日内办结的不得超过10个工作日办结。对于投诉、举报类诉求，承办单位自收到之日起，原则上要求10个工作日内办结，确因特殊情况不能在10个工作日内办结的不得超过15个工作日办结。

3.市级以上平台渠道受理的各类诉求，按照法律法规及有关规定等严格执行诉求期限要求。

（二）紧急项诉求的办理期限：

对本市生产生活的迫切需要、安全隐患和社会稳定等紧急诉求压缩办理时限，实行快速响应、接诉即办。

紧急项诉求实行“1、2、3”处置模式，按“先处理后报告”的应急管理规定，在接诉后10分钟内紧急转至承办单位，承办单位原则上要求1小时内联系群众、2小时内承办人员抵达现场、3个工作日内完成处置。

紧急项诉求清单由12345热线工作机构依据实际情况制订并实行动态调整。

承办单位对普通项诉求可申请延期，对紧急项诉求不允许延期。因诉求事项办理难度大、诉求人补充新情况新理由、发生自然灾害等情况无法按期办结的，应当及时向12345热线工作机构提出延期申请，并向诉求人说明延期办理的理由和依据；延期不得超过办理该类事项的最长时限，延长时限次数不得超过两次。

**第十条** 12345热线实行首接负责制。12345热线根据受理事项类型填制工单并转派至承办单位，承办单位收到转办工单后，牵头协调相关单位办理，相关单位应当积极配合。

承办单位认为不属于本单位职责范围的，应当自收到工单之日起2个工作日内申请退办并说明退回理由和依据。12345热线工作机构审核同意退办后另行转派，办理期限重新计算；审核不同意退办的，承办单位需继续办理，办理时限按首次接到工单时间起计算。

承办单位认为不予受理的，应依法依规告知诉求人不予受理及依据，并向12345热线反馈办理结果。

对无法直接派单至具体承办单位的诉求事项，但能够确定诉求所属行政区域的，12345热线派单至所属区域的政务服务管理部门协调办理，所属区域的人民政府应当组织相关单位推动诉求解决。

对涉及多个承办单位、管辖界限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由12345热线工作机构或其上级部门召集相关部门协调确定承办单位，承办单位应遵照办理，不得退回工单；不能确定承办单位的，提请市人民政府审定。

**第十一条** 承办单位办理诉求应当遵守下列规定：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况；

（二）依法履行职责，及时办理诉求，对受客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作；

（三）在规定时限内向诉求人和12345热线工作机构反馈办理情况。

承办单位对于自身难以协调解决的诉求，可以报请市、县（市、区）人民政府或者行业主管部门协调解决；市、县（市、区）人民政府或者行业主管部门应当及时对诉求进行分析研判，提出处理意见，采取必要措施，推动诉求解决。

**第十二条** 市、县（市、区）政府部门应当优化办事流程，提升政务服务效能；及时梳理总结问题，完善制度机制，健全行业规范，组织、协调、监督诉求办理工作。

**第十三条** 承担公共服务职能的企事业单位应当建立健全公共服务保障和应急处置等工作机制，对涉及水、电、气、热等重点民生领域的诉求提供全天候服务。

**第十四条** 诉求办理完毕后，承办单位应向12345热线提交诉求处理结果，经12345热线审核符合要求的同意办结，不符合要求的退回办理，办理期限按承办单位首次收到转办工单时间起计算。

诉求办结应符合以下要求：

（一）对诉求事项针对性地正面回应，不得漏答或刻意不答；

（二）列明诉求事项办理时间、办理经过、办理结果及相关法律政策依据等，确保办理结果明确，办理过程真实。

**第十五条** 相关诉求已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，经承办单位备案，12345热线不再受理。

**第十六条** 按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，建立健全12345热线信息安全保障机制，认真落实保密规定和信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人信息。不得泄露不宜公开或诉求人要求保密的内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。

**第十七条** 12345热线与110、120、119、122等紧急热线建立联动机制。

第三章 主动治理

**第十八条** 12345热线工作机构及承办单位应遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维护热线知识库。

承办单位应及时更新热线知识库内容，按以下要求向同级12345热线工作机构报送信息：

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等信息；

（二）对于社会公众利益直接相关的新政策，原则上应在向社会公开发布前3至10个工作日内报送，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息；在正式发布之日，同步将政策原文及配套解读信息上传热线知识库；

（三）对于重大事件、突发事件，应即时报送应答口径。

经同级12345热线工作机构核查存在错漏信息的，承办单位应收到核查结果2个工作日内补齐和修正。

**第十九条** 建立12345热线协商工作机制，以走访现场、联席会议等形式，统筹协调解决诉求人重点难点诉求。

**第二十条** 12345热线建设并利用大数据智能平台，形成“用数据对话、用数据决策、用数据服务、用数据创新”的现代化治理模式。

建立常态化数据分析研判机制，根据实际需要向承办单位及市委市政府推送相关数据，并定期召开综合分析、联合调度工作会，共同研究解决疑点难点、高频共性诉求，推动政府各级部门主动治理，逐步实现“接诉即办”向“未诉先办”的工作机制转变。

第四章 监督考核

**第二十一条** 建立12345热线社会监督机制，开展12345热线服务效能“好差评”工作，对受理环节和承办单位办理环节进行“好差评”满意度调查。对评价为不满意和非常不满意的事项，12345热线工作机构通过短信、电话、网络等方式回访诉求人；诉求人要求重办的，经12345热线工作机构审核后发回承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。

**第二十二条** 12345热线工作机构对承办单位办理诉求事项时进行效能监察，开展状态预警；并建立定期信息通报机制，对12345热线的业务量和承办单位办理诉求事项的工作情况等进行定期通报。

**第二十三条** 12345热线管理机构健全接诉即办考核制度，制定考核办法，考核结果纳入政府绩效考核。

考核应当遵循实事求是、客观公正、科学规范、督促与激励相结合的原则，以响应率、办结率、满意率为核心内容，以解决诉求为导向，覆盖诉求接收、派单、办理、主动治理等接诉即办全流程，实行分级分类考核，考核标准根据工作实际动态调整优化。

**第二十四条** 12345热线接诉即办工作接受公众和新闻媒体的监督。12345热线管理机构、12345热线工作机构、承办单位应当建立接诉即办工作公开制度，扩大信息公开的内容和范围，定期向社会公布接诉即办工作情况。

**第二十五条** 各级监察机关应当加强接诉即办专项监督，督促各有关单位依法履职。

各有关单位在接诉即办工作中有下列行为之一的，由其上级机关责令改正；造成不良影响或者后果的，由监察机关或者公职人员任免机关、单位对负有责任的领导人员和直接责任人员中的公职人员依法给予处分；

（一）对诉求人服务态度恶劣粗暴；

（二）不办理或逾期办理诉求事项，且不说明正当理由；

（三）不履行或不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假等行为；

（四）泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰企业正常生产经营活动；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

**第二十六条** 诉求人违反本办法规定，12345热线工作机构、承办单位或其他有关单位应当对诉求人进行劝阻、批评、教育，并告知法律后果。

第五章 附则

**第二十七条** 本办法由阳江市政务服务数据管理局负责解释。

**第二十八条** 本办法自 2022年  月  日起施行，有效期3年。