

长治市 12345 政务热线服务中心

长治市 12345 政务热线服务中心 关于印发 12345 政务服务热线运行机制的 通 知

各热线承办单位:

为规范 12345 政务服务热线运行方式,切实保障群众诉求及时受理、快速反馈,根据热线承办单位意见建议,我中心对《长治市 12345 政务服务热线运行机制》进行了进一步完善修改,现将《长治市 12345 政务服务热线运行机制》(试行)印发你们,请按相关要求做好热线工作。如今后省里下发相关规范性文件,遵照省文件执行。

长治市 12345 政务热线服务中心

2020 年 3 月 30 日



长治市 12345 政务服务热线运行机制

(试行)

为深入贯彻国家和省市“放管服效”改革，建设覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务热线体系，实现“一条热线管便民”，畅通政民互动渠道，持续优化营商环境，不断提高人民群众的获得感和对政府工作的满意度，为各级各部门了解群众诉求、把握社会热点、解决民生问题、做出科学决策提供高质量服务，提升政府治理能力现代化水平。

一、目标要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照“集约、规范、便民、高效”的原则，改革职能部门对公众诉求事项自我受理、自我办理、自我监督、自我评价的传统模式，建立 12345 政务服务热线统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判的业务闭环，建设集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体，一号对外的 12345 热线，打造全市政务服务“总客服”。

二、热线接转

我市12345政务服务热线已按标准和要求与省级平台实现对接连通，语音呼叫号码为“12345”，主管部门为长治市人民政府办公室，市12345政务热线服务中心具体负责日常运行管理，面向公众提供业务查询、咨询、投诉、求助、公共服务、意见建议征集、民意调查等非紧急类政务热线。

（一）优化扩大并行接听通道，实现更大程度的互联互通。对专业性、政策性较强、话务量大和国家部委要求建设并需保留的热线，采取并行接听方式，与12345热线各自受理公众诉求，并行受理、业务协同、数据共享、互联互通。

（二）整合原有热线号码，畅通现在与原有话务通道。对各部门自行设立的市话或无系统平台的政务热线，原号码的热线功能由12345热线平台统一提供，原固定电话号码作为12345热线平台的转接电话。对话务量少、坐席规模小且专业化程度不高论的全国行业统一政务热线，采取来电转移方式整合，取消被整合热线坐席，但保留热线号码，公众拨打原热线号码直接通过技术方式转接至12345热线，由12345热线统一接听。

（三）对接省级平台和县里承办工作站，实现省、市、县一体化办理。我市12345政务热线服务中心平台已与省级热线平台实现数据交换、三方呼叫、信息反馈等对接连通。各县（市、区）不再新建12345热线，设立12345热线工作站，承办省、

市热线平台转办、督办、反馈事项，工作站要有专人负责、专人承办、专人反馈、专门经费。

三、运行机制

我市 12345 热线按照一站式受理、一体化办理、一张图反馈的方式建立“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判”的运行机制。

（一）统一受理。12345 热线承担通过电话、网站、微信、移动客户端等渠道集中受理公众的咨询、投诉、求助、建议、举报等。涉访、涉诉、涉军、进入行政复议程序、归口中央部门垂直管理的诉求事项不在受理范围内。

（二）按责转办。按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则，对受理事项进行分类处置、按责转办。属于省级有关部门职责范围或跨市域的事项，由市级 12345 热线转至省级平台，再由省级平台依据部门职责转办；属于市级部门职责范围的事项，由 12345 热线受理后转市直各部门办理；属于县级部门职责范围的事项，由 12345 热线受理并派发县级工作站转县有关部门办理。省、市 12345 热线对一般咨询类诉求依据平台知识库直接解答；对投诉、求助、建议、举报等事项，转相应职能部门办理；对情况复杂、涉及多个部门职责的投诉、求助、建议、举报等事项，通过建立首接负责制、联席会议制，由 12345 热线确定主办单位和协办单位办理。

（三）限时办结。各职能部门（统称为承办部门）承担 12345

热线转办事项的具体办理职责，承办部门对 12345 热线转办的事项应及时调查核实，按时研究解决。按照“谁办理谁答复”的原则，由承办部门在规定时限内将办理结果反馈诉求群众和 12345 热线。确因客观原因无法解决的，应认真做好解释工作。投诉举报事项的具体办理时限根据相关规定执行。

(四)统一督办。12345 热线将逾期未办的事项汇总后报送各级政府督查室，督查室根据实际情况通过“13710”信息督办系统或现场办公方式进行督办。

(五)评价反馈。12345 热线承担评价反馈职责，对已办结事项，12345 热线应及时向提出诉求的群众回访，核实办理结果，对承办部门的办理情况做出评价，及时将评价结果反馈承办部门，并就需要加强管理的环节提出相应意见。

(六)绩效管理。12345 热线对承办部门办理情况进行考核，并将考核结果报送各级目标责任考核部门。对未纳入考核的驻市省里垂管部门和国有大型企业，由市 12345 热线向社会通报其事项办理情况，接受公众监督。

(七)分析研判。12345 热线汇总形成热线大数据，定期梳理、分析和研判群众反映的政情民意、社会动态以及对政府管理和服务提出的意见、建议，并报送各级党委、政府，提供决策参考。

四、保障措施

(一)加强组织领导。各县区、市直各部门要高度重视，

提高认识，把热线工作作为听民声、察民情、解民困、分民忧的重要载体和平台，建立健全“谁属地、谁负责，谁主管、谁负责，谁牵头、谁负责，谁受理、谁负责”的工作落实机制，加强领导、尽心组织、全力承办，切实关切群众诉求，替群众排忧解难。市里将把 12345 政务服务热线工单办理情况和群众满意度纳入年度目标责任考核。

（二）明确责任分工。市 12345 政务热线服务中心要做好工作统筹，对照时间节点细化任务、倒排工期，高效推进各项工作。并行接听的单位要积极协调配合，定期交流研讨，确保业务协同、数据共享。被整合接听的有关部门、单位要与热线中心主动对接，做好业务接续各项工作。热线承办单位要规范工单处理流程，及时调查核实、协调处理、回复反馈。

（三）强化舆论宣传。各级各相关部门要加大 12345 政务热线宣传力度，充分利用电视、广播、网络、报纸、微信、短信及户外广告、标语等媒体，广泛宣传政务热线的功能和作用，营造良好的舆论氛围，让 12345 政务服务热线家喻户晓、深入人心，切实提高政务服务热线的知晓度、参与度和影响力。