

钦州市 12345 政府服务热线管理办法

第一章 总则

第一条 为加强钦州市 12345 政府服务热线（以下简称市 12345 热线）工作规范化、制度化管理，畅通民意诉求渠道，强化社会监督，提高人民群众参与社会治理的获得感，根据《广西壮族自治区大数据发展局关于印发全区 12345 政府服务热线管理办法（试行）的通知》（桂数发〔2019〕18 号）精神，结合实际，制定本办法。

第二条 市 12345 热线是市委、市人民政府设立的“一号对外”的政府总客服，是非紧急类公共服务信息平台，依法受理公民、法人和其他组织（统称诉求人）通过服务短号码“12345”、网站、微信、移动客户端等多种方式，向市人民政府进行的咨询、投诉、建议、求助及举报等事项（统称诉求件）。

第三条 市 12345 热线与广西壮族自治区 12345 政府服务热线（以下简称广西 12345 热线）对接，实现数据互联互通，提供 24 小时人工受理服务。

第二章 受理范围

第四条 市 12345 热线受理范围：

（一）市 12345 热线代表市人民政府受理诉求人提出的涉及

本市行政区域内的咨询、投诉、建议、求助及举报等非紧急类事项。

（二）主要受理与政务服务相关的法律、法规、政策、办事程序等方面的咨询，对全市改革开放、经济社会发展、社会治理等方面的意见和建议；市民在生产生活中遇到的依法应当由各级各部门解决的实际困难的求助，对各级各部门在履行职能职责过程中的工作作风、服务质量、办事效率等方面存在问题的举报和投诉。

第五条 市 12345 热线不受理的事项主要包括以下情形：

- （一）不属于本市管辖范围的。
- （二）涉及国家机密的。
- （三）可能损害第三方商业秘密、个人隐私的。
- （四）涉及党委、人大、政协、纪检监察、司法机关、军队、武警职能的，引导诉求人直接向相关单位的信访投诉部门反映。
- （五）反映问题属 110、119、120、122、12395 等紧急救助类热线受理的。
- （六）已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等途径解决的。
- （七）诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的。
- （八）恶意辱骂、诽谤他人的。
- （九）恶意侵占话务资源、无实质诉求的。
- （十）法律、法规、规章规定的其他情形。

第三章 工作流程

第六条 市 12345 热线按照“属地管理、分级负责、承办单位解决”原则，依法、及时处理诉求人提出的诉求。

第七条 市 12345 热线工作流程分诉求受理、分类处置、限时办理、督办、反馈回访、办结归档环节。

第八条 诉求受理。市 12345 热线通过服务短号码“12345”、网站、微信、移动客户端等多种方式，统一受理向市人民政府进行的咨询、投诉、建议、求助及举报等事项。

第九条 分类处置。

(一) 工单处理。市 12345 热线受理的诉求事项，属情况清楚、政策明确，能当场解答的，由话务员即时解答；不能即时解答的，应在 24 小时内转派承办单位办理。

(二) 应急联动。诉求事项属于 110、119、120、122、12395 等紧急救助类的，市 12345 热线应立即转接相关热线。遇紧急或重大事件，应立即按程序报市总值班室，并报告分管领导。

(三) 多方协作。诉求事项涉及多个责任单位的，由市 12345 热线指定主办单位和协办单位共同办理，必要时召开联席会议协商解决。协办单位根据主办单位要求做好配合工作，主办单位在工单办结时对协办单位工作情况进行评价，评价作为考核依据。

(四) 跨级办理。广西 12345 热线派发的诉求件，属于本市承办的，市 12345 热线根据程序转承办单位处理；非本市承办的，及时退回广西 12345 热线处理。

第十条 限时办理。

(一) 及时签收。各承办单位应指定专门机构和人员负责接收市12345热线转办的诉求件。市12345热线管理中心通过短信、电话等方式提醒承办单位签收。

(二) 及时退单。主办单位若发现诉求件不属于本单位职责范围的，应在签收后6小时内作退单处理，并说明理由。协办单位不得退单。

(三) 按时办结。承办单位要在时限内办结诉求件，办结的计算时限自派单的下一个工作日起计算。

咨询类事项在2个工作日内办结并答复，不可申请延期；投诉类事项在10个工作日内办结并答复；建议类事项在5个工作日内办结并答复；求助类事项在3个工作日内办结并答复；举报类事项在10个工作日内办结并答复，需立案处理的，应当按照相关案件处理的法定程序和时限办结。

情况复杂、办理难度大或因其他政策性等原因，难以按规定时限办结的，经本单位领导同意后，在办结时限前向市12345热线提出延期申请，延期时限不得超过原办理时限1倍。对逾期或延期仍未办结的事项，承办单位要书面说明情况和理由。当前确实无法解决的事项，承办单位要及时与诉求人联系，耐心解释，正确引导，争取理解。承办单位在办理和反馈诉求事项时，有条件的应对现场情况进行拍照（录像），上传至市12345热线系统。

第十一条 督办。市 12345 热线采取电话督办、短信督办、书面督办、网络督办、现场督办等不同方式，督促承办单位按规定的时限办理诉求事项。

第十二条 反馈回访。

(一) 反馈。承办单位需在诉求件处理完毕后向诉求人反馈有关情况，并报告市 12345 热线，方可办结诉求件。

(二) 短信回访。承办单位办结诉求件时，市 12345 热线系统同时发送短信通知诉求人，告知诉求件已处理完毕，请诉求人确认是否已解决，如诉求人 24 小时内未回复短信，则默认已解决。

(三) 电话回访。如诉求人短信回复未解决的，由市 12345 热线进行电话回访，了解诉求件办理情况，倾听诉求人意见。经市 12345 热线回访，诉求人不满意，且经审核属承办单位责任的事项，退回原承办单位重新办理。

第十三条 办结归档。市 12345 热线对诉求件、电话录音、办理答复、领导批示及相关会议材料等进行归档保存。电话录音应保存 3 年以上，法律法规另有规定的，从其规定。

第十四条 绩效考核。诉求件办理工作纳入绩效考评体系。

第十五条 落实工作机构。各承办单位要明确分管领导、具体负责部门、联络员 AB 岗，落实诉求件的签收、办理、反馈等工作。自贸区钦州港片区管委、各县区人民政府（管委）应指定一个部门作为市 12345 热线工作站，负责承办市 12345 热线分办的诉求件，工作站不对外受理诉求事项。

第十六条 知识库建设。

(一) 各承办单位要建设与本单位工作职能相适应的知识库，并根据职能变化、政策调整情况及时更新知识库。

(二) 各承办单位在办结市 12345 热线派发的咨询类诉求件后，应在 2 个工作日内同步完善与咨询内容相关的知识库。

(三) 市 12345 热线可向承办单位发起知识提问，承办单位应在 2 个工作日内答复并补充完善知识库。

第四章 管理制度

第十七条 主办负责制。市 12345 热线指定的承办单位为主办单位，负责诉求事项的办理、答复。涉及多个单位共同办理的诉求事项，按职能就近方式指定主办单位。

第十八条 领导轮值制。市 12345 热线管理中心制定工作计划，每月至少安排一个联动单位领导上线接听诉求人来电。

第十九条 信息报送制。市 12345 热线管理中心以专报形式梳理热点、难点问题，分析原因，提出建议，报告市委、市人民政府；以简报形式公开市 12345 热线工作动态、经典案例、常见问答等内容；以通报形式对承办单位办理诉求事项的绩效考核情况，以及对多次督办、久拖不决、办理不及时的诉求件进行通报。

第二十条 工作例会制。市 12345 热线管理中心每半年召集一次联动单位工作例会。

第二十一条 保密工作制。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等问题的，市12345热线、各承办单位工作人员应按照相关规定予以严格保密。诉求人不愿意公开的事项和不宜公开的办理结果，不得向社会公开。

第五章 监督问责

第二十二条 邀请人大代表、政协委员、效能监督员、社会公众代表、新闻媒体等对市12345热线工作进行监督；自觉接受上级和社会监督。

第二十三条 承办人员在工作过程中出现泄密、弄虚作假、敷衍塞责、推诿扯皮不作为等情形的，追究有关单位和责任人责任。

第二十四条 市12345热线纳入社会信用体系建设统筹管理，依法依规将恶意骚扰的诉求人信息推送至有关信息共享系统。

第六章 附则

第二十五条 本办法由市人民政府办公室负责解释。

第二十六条 本办法自印发之日起施行。2013年7月1日印发的《钦州市“12345”市长服务热线暂行管理办法》(钦政办〔2013〕88号)同时废止。

钦州市 12345 政府服务热线工作考核办法

为推进钦州市 12345 政府服务热线(以下简称市 12345 热线)工作制度化、规范化、科学化,改进政府服务,确保热线诉求办理质量,提高群众满意度,提升社会治理水平和能力,制定本办法。

第一条 考核原则。考核坚持实事求是、公开透明、客观公正、分级分类、定性定量的原则。

第二条 考核方式。以市 12345 热线系统采集的数据为主,人工考核(材料审核、台帐记录等)为辅,实行月度公布、年终考核的方式。

第三条 考核主体。市 12345 政府服务热线管理中心(以下简称市 12345 热线管理中心)是考核主体单位。

第四条 考核对象。考核对象为承办市 12345 热线的自贸区钦州港片区管委、各县区人民政府(管委)、市直及驻钦各单位(以下简称承办单位)。

第五条 考核周期。考核周期为上年度 12 月 1 日至当年度 11 月 30 日。所有考核计时均在系统中生成。

第六条 考核内容。

(一)制度建设。设置部门及配备人员,要求把市 12345 热线工作纳入承办单位的日常工作,明确分管领导、具体负责部门、联络员 AB 岗。建立和完善热线受理、登记、办理、答复、反馈、

监督、回访等工作制度，落实工作责任。

（二）办单质效。考核市 12345 热线诉求件的及时签收率、退单及时率、按时办结率、回访满意率和办单工作纪律。

（三）知识储备。考核知识库信息采集、维护工作，包括知识库准确性、更新情况等。

（四）加分项。按市 12345 热线年度工作侧重点设置加分项目。

第七条 考核计分方法。实行量化考核，在考核周期内，对考核指标分别计算出考核分，逐月累计，年度取最后值再结合加分情况为最终考核得分。

第八条 考核结果及运用。每月第 7 个工作日前公布各承办单位上月度数据。每年 12 月统计年度考核最终得分。年度考核得分经考核主体单位审核同意后，换算为年度绩效分，纳入绩效考评并以适当方式向社会公布。

第九条 考核申诉。承办单位对月度数据、年度考核得分有异议的，可以自公布通报结果之日起 5 个工作日内向考核主体单位提出申诉，超期不再受理。申诉时应提交申诉理由和证明材料。经考核主体单位审核后，将申诉结果反馈给申诉方。

第十条 附则。

（一）主管部门对涉及其所属业务指导单位的诉求件不计入考核，但应承担转派责任，并跟进指导、通报诉求件处理结果。

（二）本办法自印发之日起施行。2016 年 7 月 19 日印发的

《钦州市人民政府办公室关于修订〈钦州市“12345”市长服务热线绩效考评工作制度〉的通知》(钦政办〔2016〕75号)同时废止。