

LYCR-2016002093

临沂市人民政府办公室
关于印发临沂市 12345 市民服务热线
管理办法的通知

临政办发〔2016〕43号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，蒙山旅游区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市 12345 市民服务热线管理办法》已经市政府研究同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

临沂市人民政府办公室

2016年12月20日

临沂市 12345 市民服务热线管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范临沂市 12345 市民服务热线(以下简称市民

热线)运行管理，推进市民热线工作科学化、制度化、规范化，根据有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 市民热线是市政府设立的为市民提供政策咨询、诉求投诉、意见建议等服务内容的非紧急类政务服务热线，是市政府创新社会管理，为市民提供公共服务的重要平台。建设市民热线的主要目的是通过 12345 话务平台，应答市民诉求、化解社会矛盾、提升政府效能、服务领导决策、助推经济发展、构建和谐临沂。

第三条 市民热线按照“一号对外、统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、考核问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”的原则办理各类诉求。

第二章 诉求受理

第四条 市民热线通过“12345”电话、电子信箱、短信、微信、客户端等渠道，24 小时受理市民诉求。

第五条 市民热线主要受理：

（一）市民对政府及政府部门、公共服务单位工作职责、办事程序和政策规定的咨询；

（二）市民生产生活中遇到的属于政府职能范围的求助或诉求（非紧急类）；

（三）市民对政府及政府部门、公共服务单位工作的批评、

意见和建议；

（四）市民对政府及政府部门、公共服务单位在履行职责过程中的工作作风、服务质量、办事效率等方面的投诉；

（五）其他政务服务和公共服务事项。

第六条 以下诉求原则上不在热线受理的范围：

（一）对党委、人大、政协、军队、司法机关工作中的建议、意见。

（二）已进入诉讼、仲裁、行政复议等法律渠道解决的经济、民事、行政纠纷或者争议。

（三）已进入信访受理程序或已经县级以上信访部门答复的诉求。

（四）超出临沂市行政区划管辖权范围的诉求。

（五）来电号码不显示或为非正常号码的诉求。

（六）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的诉求。

第七条 涉及市民生命、财产安全的紧急求助，应引导市民向 110、120、119、122 等相关紧急热线求助。

建立市民热线应急、联动机制。对涉及重大灾情、疫情、环境污染、食品安全、群体事件等情况时，热线平台应迅速生成突发、紧急工单，第一时间分派至相关部门单位进行紧急处置，并向市应急部门报告，强化联动应急响应。

第八条 诉求人应配合话务人员的工作，保证诉求事项内容的真实、客观，反映问题时应如实提供姓名、联系方式等信息，

以便调查核实和办理回复。

第九条 市民热线不现场接待市民来访诉求。

第三章 热线运行

第十条 市民热线由市政府办公室（市 12345 市民服务热线管理办公室，以下简称市热线办）负责管理，各承办单位在市热线办协调指导下，组成联动网络工作系统，依照本办法有关规定办理市民诉求。

第十一条 市民热线网络系统由三级工作机构组成。分别为一级工作机构，即市热线办；二级工作机构，即各县区政府（开发区管委会）热线工作机构和市政府各部门、各相关单位热线工作机构；三级工作机构，即乡镇（街道）和县区政府工作部门相关机构。

鼓励有条件的社区、村居设立热线工作站室，作为三级机构的延伸，方便群众诉求办理。

第十二条 各县区政府（开发区管委会）建立市民服务热线工作机构，落实专门工作人员，负责市民诉求承办工作的管理、指导协调和督查督办等工作；市政府各部门、各相关单位应由相关科室或其综合办公室负责，并建立主要负责人负总责、分管负责人牵头协调、专兼职人员具体承办的工作机制。

热线工作机构工作人员应相对固定，如有变动，应及时报

上一级热线工作机构备案。

第十三条 各级热线机构根据工作实际，配备与开展工作相适应的办公场所、办公设备，提供必要办公经费。

县区政府（开发区管委会）热线工作机构办公经费应列入财政预算。

第十四条 市民热线按以下工作程序运行：

（一）受理。话务平台通过“12345”电话、电子信箱、短信、微信、客户端等渠道统一受理市民诉求。按照诉求联系人、地址、诉求事项等要素做好记录。对内容比较复杂的，可请来电人传真或寄送补充书面、影像等相关说明材料。

（二）办理。市民诉求能够当场答复的，即时答复处理；即时无法答复且符合受理范围的，形成热线工单，转相关承办单位办理。

（三）反馈。市民诉求办结后，承办单位需向来电人和市热线办反馈。工单反馈内容应具体、清晰、有针对性，不能简单罗列相关法规条文。

（四）回访。市民诉求办结后，市热线办对所有转办工单实行100%回访。回访内容主要包括：问题是否解决、对服务是否满意、有何意见和建议等，并做好详细记录。对回访中来电人对其合理诉求办理结果不满意、承办单位回复存疑的，市热线办发回重新办理。

（五）存档。市民诉求件在热线受理系统实行分类存档。

承办单位可查阅本部门（单位）不涉密诉求件办理有关信息。

第十五条 鼓励有条件的部门、单位走进话务平台，现场接听市民来电，及时应答市民诉求。

第十六条 稳妥推进政府热线资源整合，建立 12345 市民服务热线与政府其他服务热线的协同联动机制，形成“统一领导、联通对接、协同联动”的 12345 热线网络体系。

建立与紧急救助、企业查询热线联动转接机制，延伸公共服务范围，拓宽便民利民渠道。

第四章 职责分工

第十七条 市热线办负责市民服务热线的管理、协调、指导以及市委书记公开电话、市长信箱、市政府公开电话等方面工作。

第十八条 热线二级工作机构工作职责：

（一）负责本级市民热线政务信息库信息的收集、管理、更新和维护；

（二）负责市热线办转办工单的落实、反馈；

（三）负责对热线三级机构工作的检查、指导、协调、督查和考核；

（四）负责本地本部门市民服务热线工作宣传、情况综合分析、总结考核，并定期上报工作情况；

(五) 负责领导交办的其它事项。

第十九条 市民热线三级机构的工作职责，由相关热线二级工作机构界定。

第五章 工作要求

第二十条 加强热线平台信息库建设。市热线办应加强平台信息库规划、协调、汇总、审查等工作；二级热线工作机构应按照信息分类要求，及时对本部门、单位信息进行收集、整理，导入热线平台系统，并定期对其信息更新、补充。

信息库各类信息归所属成员单位所有，未经成员单位或市热线办批准，任何人不得将其另作他用或私自修改。

第二十一条 诉求转办实行“首接负责制”。不推诿扯皮、敷衍了事。对诉求所涉及部门职责不明确的，按照职能相近原则交由相关部门办理；诉求事项涉及两个以上部门的，由上一级工作机构确定一个部门（单位）牵头办理，其他部门（单位）应积极配合。

第二十二条 及时办理市民诉求。

(一) 直办类诉求。即能够立即答复的诉求，由话务员通过查询热线平台信息库等当即答复；信息库查询不到、需承办单位答复的，通过电话转接三方通话、代为咨询等方式答复。对超出受理范围的诉求，告知理由，不作结果答复。较为复杂

的咨询类事项，承办单位应在1个工作日内回复办结，特殊情况下可申请延期回复，但需说明延期理由。

（二）转办类诉求。即转交相关部门、单位办理的诉求，一般应在3个工作日内办结回复。对办理过程较为复杂的事项，应在5个工作日内办结回复。5个工作日内仍然无法办结的，应提前1个工作日向市热线办提出延期办结申请，经同意后按申请期办结，同时还应将延期时限及原因及时告知来电人；法律法规等有关规定对时限有明确规定的，按有关规定执行。

对情况复杂没有按期办结的诉求，市热线办根据二级工作机构报告的预期办结时间，把诉求的继续处理纳入新的工作程序，并对该事项的办理进行跟踪落实，直至完全办结。

对不属于该部门职责范围的工单，相关部门、单位应在2个工作日内退回，并注明退回理由、依据、建议和回退人。

第二十三条 坚持“合理诉求解决好，不合理诉求解释好”的原则，综合运用各种手段，提高诉求办理实效和办理质量，努力实现市民诉求“事事有回音，件件有落实”。

建立和完善不合理诉求处理机制，妥善处理不合理诉求。

第二十四条 及时反馈办理结果。诉求办结后，承办单位应当向反映人反馈办理结果，对结果认可的诉求，二级工作机构应及时将办结情况反馈给市热线办；对结果不认可或有异议的，应在规定时限内重新办理。

第二十五条 严格保密制度。对涉及党和国家秘密以及工作

秘密、商业秘密、政治经济社会敏感问题、个人隐私等工单应进行信息加密，列入保密工单处理。对市民来电和各类诉求信息、电子工单、工单处理记录、通话录音及其热线运行管理数据、绩效评价数据、效能监察数据等，未经市热线办批准，不得向任何个人和组织提供、泄露。

第六章 督查督办

第二十六条 建立并完善市民服务热线督查督办机制。围绕政府工作重点、市民关注热点、依规依章办理等原则开展督查督办活动。

建立并完善联席会议、部门轮值、舆情报告、数据分析、情况通报等工作制度，不断创新督查督办形式，充分运用电话催办、书面督办、现场督办、会议督办、通报督办、专报督办等形式，推动市民诉求高质高效解决。

第二十七条 热线督办的重点是：

- （一）涉及层面较广、社会影响较大、市民关注度较高的诉求；
- （二）逾期未办、超期未办结、长期超期的诉求；
- （三）转办多次、但仍难以确定承办部门、单位的诉求；
- （四）回访不满意或敷衍塞责、办理质量差，重复投诉的合理诉求；

(五) 领导批示及交办的事项。

第二十八条 充分发挥媒体舆论监督作用。积极运用电视、广播、报刊、网络等各类媒体，通过不同形式，对群众关注度高的热点问题进行跟踪报道，推动市民诉求解决。

鼓励各级各部门加强对市民热线的宣传，传播市民热线正能量。

第七章 考核奖惩

第二十九条 推行绩效考核。制定工作绩效考核细则，建立考核指标体系，制定考评标准，定期对平台受理情况、部门承办情况、结果反馈情况进行考评和通报。

第三十条 深化行政问责。市、县两级制定完善市民热线工作问责办法，明确问责的情形、对象、程序、方式等，对敷衍塞责、弄虚作假、推诿扯皮、拖延不办的，严肃追究责任。

第三十一条 建立并完善激励机制，对在工作中成绩突出的单位和个人，以适当方式进行通报表彰。

对市民提出的合理化建议，被市政府或有关部门采纳的，予以表彰奖励。

第八章 附 则

第三十二条 本办法自 2016 年 12 月 21 日起施行，有效期至 2021 年 12 月 20 日。

(2016 年 12 月 20 日印发)