

LYCR-2014-002003

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
暂行办法的通知
临政办发〔2014〕15 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，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市 12345 市民服务热线管理暂行办法》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

2014 年 3 月 27 日

临沂市 12345 市民服务热线管理暂行办法

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 12345 热线)运行管理，推进热线工作科学化、制度化、规范化，根据相关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 12345 热线是代表市政府为群众提供政策咨询、诉求投诉、意见建议等非紧急类政务服务热线，是市政府创新社会管理、为群众提供公共服务的重要平台。建设 12345 热线的主要目的是通过 12345 热线平台，受理群众诉求、提升政府效能、服务领导决策、助推经济发展、化解社会矛盾、构建和谐临沂。

第三条 12345 热线坚持“统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、及时反馈、群众评价、考核问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则办理各类诉求。

第二章 受理范围

第四条 12345 热线受理范围：

- (一) 群众对政府及政府部门、公共服务单位工作职责、办事程序和政策规定的咨询；
- (二) 群众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) 群众对政府及政府部门、公共服务单位工作的批评、意见和建议；
- (四) 群众对政府及政府部门、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。

第五条 凡属于各部门、各单位日常工作中需要向上级反映的问题，按照正常工作渠道办理；对党委、人大、政协、军队、司法机关工作中的建议、意见，告知来电人向相关机关反映；已进入诉讼、仲裁、行政复议程序或者依法应通过诉讼、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，告知来电人按照法律程序解决；人民群众来信来访，交由信访部门处理，原则上不接待群众来访。

对涉及 110、122、119、120 等紧急求助的事项，按既定职责分工处理。

第六条 诉求人有责任配合话务员的工作，保证诉求事项内容真实、客观。反映问题时应提供真实姓名、联系方式、详细住址等信息，以便调查核实和办理回复。

第三章 体制机制

第七条 12345 热线在市 12345 市民服务热线工作领导小组的领导下开展工作，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。各县区政府、开发区管委会、市直及驻临沂各部门是 12345 热线的承办单位，在市热线办的协调下，组成联动工作系统，依照本办法第三条规定的工作原则办理 12345 热线相关诉求。

第八条 12345 热线逐步整合全市各级各部门和各有关单位服务热线，建立完善与政府其他公共服务热线的联动承办机

制，形成全市“统一领导、通联对接、协调联动”的12345热线网络体系。

逐步建立与紧急救助、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。

第九条 12345 热线网络体系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，即各县区政府热线工作机构和各开发区管委会、市政府各部门各相关单位热线承办机构；三级工作机构，即乡镇（街道）和县区政府工作部门相关机构。

第十条 各县区政府应明确 12345 热线工作机构和专门人员，负责相关事项的协调督办等工作；各开发区管委会、市政府各部门和各相关单位应由单位主要负责同志牵头，单位办公室承担协调办理工作，确定分管负责同志和专门人员具体承办。

县区二级工作机构中工作人员应相对固定，若有人员变动，应及时报市热线办备案；部门二级工作机构中具体承办机构应相对固定。

第十一条 各级工作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，提供必要的办公经费。

县区二级工作机构办公经费应列入财政预算。

第十二条 12345 热线按以下工作程序运行：

（一）受理。话务员在电话铃响后及时接听，按照热线软件系统的录入要求详细做好记录。对内容较为复杂的，可请来电人传真或寄送补充书面材料。

(二) 办理。来电咨询能够当场答复的，即时答复处理；即时无法答复，且符合受理范围的，以工单的形式通过热线办理系统发往各承办单位办理；对涉及层面较广、社会影响较大、群众比较关心的问题，或超期未解决的问题实行现场督办、下发《督办通知》、报送市政府相关领导批示办理。

(三) 反馈。群众反映事项办理完毕后，需向来电人和市热线办反馈。市政府领导批示事项及以《督办通知》要求办理的事项，二级工作机构需报送正式书面反馈结果。

(四) 回访。12345 热线受理事项办结后，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。对回访中发现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。12345 热线诉求件应分类保存在热线受理系统中，由专人负责系统维护，对数据进行备份存档。各承办单位可随时查阅本部门（单位）不涉密诉求件办理的有关信息。

第十三条 建立和完善联席会议、领导接听、部门轮值及舆情分析、情况通报等工作制度，定期或不定期召开联席会议，研究解决市民相关诉求。

第四章 职责分工

第十四条 市热线办工作职责：负责市政府公开电话和 12345 热线的管理和协调等工作。

第十五条 12345 热线二级工作机构工作职责：

（一）负责本级热线政务信息知识库信息收集、管理、更新和维护；

（二）负责市热线办转办事项的落实、反馈；

（三）负责处理通过本级 12345 热线平台受理的群众诉求；

（四）负责对 12345 热线三级工作单位工作的检查、指导、协调、督查和考核；

（五）负责本地本部门 12345 热线工作情况的综合分析、总结考核，并定期上报；

（六）负责办理领导交办的其它事项。

第十六条 12345 热线三级工作单位工作职责，由相关二级工作机构界定。

第五章 工作要求

第十七条 12345 热线办理时限要求：

（一）咨询类事项。由热线话务员通过查询热线平台信息知识库当即答复；查询不到需承办单位答复的，通过电话转接、三方通话、代为咨询等给予答复；较复杂的咨询类事项，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。

对涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的，应拒绝答复，但要告知咨询人相关理由。

(二) 求助类事项。一般应在 3 个工作日内办结回复；对建议、投诉较为复杂的事项，应在 5 个工作日内办结回复；5 个工作日内仍然无法办结时，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；法律有明确界定时限的，以法律界定为准。

(三) 对不属于该部门职责范围的工单，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。

第十八条 严格 12345 热线网络体系工作要求，实行首接负责制，对上一级工作机构转办、交办的事项（工单）不得推诿扯皮；对诉求所涉及部门职责不十分明确的，按照职能相近的原则交由相关部门办理；诉求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）积极配合，协调解决。

第十九条 各类事项办结后，承办单位必须向反映人反馈办理结果，反映人认可办理结果后由二级工作机构及时将办结情况反馈给市热线办。对情况复杂没有按期办结的事项，市热线办将根据二级工作机构报告的预期办结时间，把事项的继续处理纳入新的工作程序，对该事项的办理进行跟踪落实，直至完全办结。

第二十条 凡涉及党和国家秘密以及其它不宜向社会公开的信息不得泄露；反映人涉及揭发控告贪污、腐败、失职、渎职、徇私枉法等涉嫌违法犯罪问题而要求个人信息保密的，尊重反映人的意愿不得泄露。

第六章 督查督办

第二十一条 建立并完善 12345 热线运行督查督办机制，强化督查督办，实行定期报告、通报、考核和问责制度。

第二十二条 加强 12345 热线督查督办工作，构筑政府主导、相关部门全力配合的强有力的督查机制。推行电子监察，加强市、县两级纪检监察机关与 12345 热线平台之间的协作配合，打造 12345 热线运行的电子监察平台，对热线受理交办情况、承办部门办理情况、处理结果反馈情况等全过程实施监控和督查督办，并进行绩效评估。

第七章 考核奖惩

第二十三条 推行绩效考核。制定承办工作绩效考核办法，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。

绩效考核情况纳入市科学发展综合考核体系和行风评议。

第二十四条 深化行政问责。市、县两级制定完善 12345 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。

第二十五条 建立科学有效的内部激励机制,对在工作中成绩突出的单位和个人,年终以市政府或市政府办公室的名义向全市通报表彰。

第二十六条 市民针对我市经济社会发展提出的合理化建议,被市政府或有关部门采纳的,以不同形式予以表彰奖励。

第八章 附 则

第二十七条 本管理办法自 2014 年 4 月 1 日起施行,有效期至 2016 年 3 月 31 日。