

湛江市人民政府办公室

湛府办函〔2022〕116号

湛江市人民政府办公室关于印发湛江市 12345 政务服务便民热线运行 管理规定的通知

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属有关单位：

《湛江市 12345 政务服务便民热线运行管理规定》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。执行过程中遇到的问题，请径向市政府行政服务中心反映。

湛江市人民政府办公室

2022 年 11 月 28 日

湛江市 12345 政务服务便民热线 运行管理规定

第一章 总 则

第一条 为规范湛江市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行管理工作，提高惠企便民服务水平，建设人民满意的服务型政府，根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 12345 政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230 号）规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称 12345 热线，即湛江市 12345 政务服务便民热线平台，是指市政府设立的由 12345 电话及配套网站、移动客户端、微信小程序等共同组成，专门受理自然人、法人和其他组织（以下统称诉求人）诉求并提供“7x24 小时”全天候人工服务的平台。

第三条 12345 热线实行“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的运行模式，市政府行政服务中心是 12345 热线的管理机构，负责指导 12345 热线规划建设和日常运行管理工作。12345 热线二级处理平台管理机构组织开展本级热线建设运营具体工作；上述管理机构均负责诉求事项接听、登记、解答、

转交办、督办、考核、回访等。

第四条 市政府成立市 12345 政务服务便民热线领导小组，负责统筹 12345 热线平台建设和运行决策，协调解决平台建设工作中存在的困难和问题。领导小组指定市直有关部门、企事业单位以及各县（市、区）政府（含管委会，下同）组成工作网络，并下设管理办公室（设在市政府行政服务中心热线管理科，以下简称 12345 热线办），负责领导小组日常工作。

第五条 12345 热线办负责统筹指导全市 12345 热线规划建设、运行管理工作，负责制定工作规范、服务标准、业务流程、考核办法和分析总结工作情况并定期通报，负责受理、转办、督办、公开各类事项，根据实际需要确定诉求事项的承办单位。承办单位范围包括各级政府有关部门及其下设机构、垂直管理有关单位、具有行政管理或公共服务职能的企事业单位等。承办单位负责诉求事项的办理、回复等工作。

第六条 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重点难点问题。

第二章 诉求受理

第七条 12345 热线受理我市行政管辖范围内诉求人发起的各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服

务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

12345 热线不受理事项如下：

（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；

（三）已进入信访渠道的事项；

（四）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；

（五）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；

（六）相关诉求正在办理过程中或已按照法律、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事项；

（七）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

第八条 12345 热线对受理的事项实行分类处理：

（一）对于咨询类事项，予以即时答复；不能即时答复的，转至承办单位办理；

（二）对于求助、投诉、举报和意见建议类事项，转至承办单位办理。

第九条 12345 热线工作人员应耐心解答、客观登记、及时

转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。诉求人应当如实反映诉求，配合后续办理工作，客观评价办理情况，不得无正当理由反复拨打或长时间占用热线资源。

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 热线办对行为人实行 30 个自然日内限制占用 12345 电话资源的措施；涉嫌违反治安管理法律法规的，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。

第三章 诉求办理

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 个工作日内申请退回，说明退回理由和依据，经 12345 热线办审核同意后另行转派，办理期限重新计算；经审核不同意退回的，由承办单位继续办理，办理时限按首次接到工单时间起计算。

承办单位认为依照本办法不予受理的，应依法依规告知诉求人不予受理及其依据，对已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访等渠道的事项，应向 12345 热线提供说

明材料并向诉求人做好解释工作。

对涉及多个承办单位、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由 12345 热线办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。

对于涉及多个单位的同一事项，由市热线办指定牵头单位负责办理，同时指定协办单位。情况复杂的，由市热线办协调。

对于需要市委、市政府协调解决的事项，由市热线办汇总各承办单位的承办意见后，报请市委、市政府协调解决。

各承办单位必须制定 12345 热线诉求办理应急预案。

第十一条 承办单位应遵循诉求事项件件有着落、事事有回音的原则，全面实行限时办理制。

（一）对于咨询类事项，自收到之日起 2 个工作日内办理并答复诉求人；

（二）对于求助、建议类事项，自收到之日起 10 个工作日内办理并答复诉求人；

（三）对于投诉、举报类事项，自收到之日起 15 个工作日内办理并答复诉求人；

（四）国家政务服务平台等通过 12345 热线交办的诉求，按国家有关规定办理。

承办单位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理的，应当及时向 12345 热线提出延期申请，并向诉求人说明延期办理的理由和依据；延期办理不超过 2 次，每次延期时限与相应类型事项的办理期限相同。

第十二条 12345 热线提供办理进度查询功能，引导诉求人自助查询事项办理进度。承办单位应在办理期限内依法依规将办理情况回复诉求人。

第十三条 诉求办理完毕后，承办单位应向 12345 热线提交工单办结申请，经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。

工单办结申请应符合以下要求：

（一）对诉求事项进行针对性的正面回应，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法规政策依据等。涉及需长期推进等情况的，应向诉求人说明工作措施，做好解释工作。

第十四条 12345 热线与 110、120、119、122 等紧急热线和水、电、气等公司建立联动机制，围绕本地生产生活的迫切需要、安全隐患和社会稳定等突发诉求，制订突发事件清单并进行动态调整，对突发事件清单内的诉求实行快速响应、即时办理。

第四章 监督考核

第十五条 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 热线办通过电话、网络或短信等方式回访诉求人；诉求人要求重办的，经 12345 热线办审核后发回承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办以 1 次为限，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。

第十六条 12345 热线办联合有关部门对事项办理成效进行监督，对涉及办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形的线索，交由有关部门依纪依法处理。

第十七条 12345 热线办遵循客观公正、科学合理的原则对承办单位进行考核。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

第五章 数据管理

第十八条 12345 热线办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，按以下要求向市 12345 热线办报送信息：

（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）对于与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，同步将正式政策文件上传热线知识库；

（三）对于重大事件、突发事件，应即时报送应答口径。

对于经12345热线办核查存在错漏信息的，承办单位应在收到核查结果2个工作日内补齐和修正。

第十九条 12345热线按照统一标准，及时向省12345热线进行数据归集和共享。12345热线建设完善各类诉求专题数据库，建立常态化数据分析研判机制，并根据实际需要向承办单位推送相关数据。

第二十条 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、商业秘密和个人隐私。不得泄露不宜公开内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。

第六章 附 则

第二十一条 县（市）服务热线二级处理平台、实行双号并

行或分中心管理且独立运营的热线所在部门可根据本规定制定相关管理细则。

第二十二条 本规定由市政务服务数据管理局负责解释。

第二十三条 本规定自印发之日起施行,有效期3年。原《湛江市人民政府办公室关于印发湛江市12345市民服务热线运行管理规定的通知》(湛府办〔2013〕29号)同时废止。

公开方式：主动公开

抄送：中央、省驻湛有关单位。