

12345 政务服务便民热线诉求处置规范

Specification of disposal for 12345 government service convenience
hotline

地方标准信息服务平台

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

目 次

| | |
|-----------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 机构及职责 | 1 |
| 5 受理范围 | 1 |
| 6 处置流程 | 2 |

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由乌海市市域社会治理中心提出。

本文件由内蒙古自治区党委政法委员会归口。

本文件起草单位：乌海市市域社会治理中心、内蒙古自治区政务服务中心、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）。

本文件主要起草人：杨振华、麻平、宋赫、魏萌彦、付婧、钱坤、周文莉、李越、李翠霞、杭舟、张小霞。

地方标准信息服务平台

12345 政务服务便民热线诉求处置规范

1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线诉求处置的机构及职责、受理范围、处置流程等。
本文件适用于12345政务服务便民热线的诉求处置工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 机构及职责

4.1 服务机构

12345政务服务便民热线服务机构主要职责如下：

- a) 承接自治区 12345 热线深度融合发展工作；
- b) 本地区 12345 热线的整合、建设和考核评价工作；
- c) 本地区 12345 热线运行管理、统一受理、分类处置和督办回访等工作；
- d) 组织指导本地区热线队伍建设及人员培训；
- e) 协调、督促本地区 12345 热线承办单位做好企业和群众在政务服务平台提交的咨询、投诉、建议等留言办理工作。

4.2 承办单位

承办单位是各类诉求中的事件问题、群众诉求的主管部门，以及部件的权属单位和养护单位。主要职责如下：

- a) 完善热线事项办理机制，规范工作流程，按时办理、答复、反馈 12345 热线服务机构派转的热线事项；
- b) 定期分析涉及本单位 12345 热线事项，对反映相对集中的事项建立长效机制；
- c) 及时上传、更新和维护知识库信息，保证信息真实、准确、有效；
- d) 建立与 12345 热线的联络机制。

5 受理范围

5.1 受理渠道

由各地区12345政务服务便民热线通过电话、门户网站、移动客户端、小程序及网格员采集等渠道提供统一在线受理服务。

5.2 受理内容

受理企业和群众各类非紧急诉求，包括政务服务、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。

5.3 不受理事项

属于下列情形的，12345政务服务便民热线服务机构不予受理：

- a) 依法应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的诉求；
- b) 已进入信访渠道的诉求；
- c) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违背社会公序良俗的诉求；
- d) 属于110、119、120、122等紧急热线电话受理范围的诉求；
- e) 恶意攻击骚扰、诉求表达不清、无实质内容的诉求；
- f) 违反法律法规、规章制度及政策规定的诉求；
- g) 法律法规、规章制度及政策规定的其他不予受理事项。

5.4 诉求类型

5.4.1 按照服务对象诉求内容分类，包括但不限于：

- a) 咨询类；
- b) 求助类；
- c) 投诉类；
- d) 举报类；
- e) 建议类；
- f) 表扬类；
- g) 无效类。

5.4.2 按照诉求事项归口分类，包括但不限于：

- a) 公共安全类；
- b) 城乡建设类；
- c) 住房保障类；
- d) 环境保护类；
- e) 交通出行类；
- f) 科教文旅类；
- g) 医疗卫生类；
- h) 经济综合类；
- i) 民生保障类；
- j) 公共服务类；
- k) 农林水土类；
- l) 党务政务类。

6 处置流程

6.1 受理

- 6.1.1 通过各类渠道反映的诉求属于受理范围的事项，服务人员应进行受理、认真记录，填写电子工单。
- 6.1.2 受理诉求的形式应包括语音、文字、图片、视频等。
- 6.1.3 电子工单中标明诉求来源，包括热线电话、门户网站、移动客户端等渠道。
- 6.1.4 电子工单中服务对象信息包括：服务对象的姓名、电话、地址等。
- 6.1.5 电子工单的必填项包括：诉求分类、诉求问题、发生地址、诉求内容等。
- 6.1.6 电子工单主要诉求内容包括：时间、地点、人物、事件起因、经过、诉求及个人信息显示方式等必备信息。
- 6.1.7 电子工单备注紧急程度，包括一般、紧急、非常紧急等。

6.2 审核

审核岗人员应严格审核派转工单，对不符合派转要求的工单，及时退回受理席处理；对合格工单应在1个工作日内派转至承办单位办理。

6.3 派转

热线服务机构应根据服务对象反映具体问题的性质、涉及的承办单位或部门、问题发生的属地范围等要素，将服务对象诉求派转至承办单位，由承办单位按照办理时限及时办理。

6.4 办理

- 6.4.1 当工单情况复杂时，承办单位可提出延期申请，复杂疑难诉求延期时限一般不超过5个工作日，法律法规有明确办理时限的诉求，可按规定时间申请挂单，时间最长不超过90个自然日。
- 6.4.2 承办单位应将办理结果告知服务对象，并通过原派单方式提交至热线服务机构。应急类诉求应在2小时内反馈；一般诉求应在5个工作日内反馈。
- 6.4.3 反馈办理情况时，反馈内容包括：
 - a) 承办单位办理情况；
 - b) 承办单位联系服务对象情况；
 - c) 调查核实过程和结果；
 - d) 处理意见、处理时限、法定依据等。
- 6.4.4 应急类工单按应急处置机制及规定时限，上报应急部门处置。应急类工单包括：
 - a) 涉及区域性水、电、气、暖、网等问题的工单；
 - b) 自然灾害、地质灾害及引发的次生灾害的工单；
 - c) 公共突发事件等紧急工单；
 - d) 与110、119、120、122等紧急热线建立联动机制的工单。

6.5 督办

针对超期工单，热线服务机构可先通过电话联系相关承办单位；经电话催办2次后，仍然未回复处理结果的工单，将进行督办。督办的方式包括但不限于：

- a) 智能督办：通过系统平台督办提醒功能，对转办诉求进行督办，提醒责任单位按时签收、办理答复和反馈；
- b) 电话督办：日常各类问题督办，督办岗优先通过电话联系承办单位办理人员，经联系办理人员无果的，可申请逐级联系单位分管领导、单位负责人；
- c) 短信督办：承办单位工单办理问题突出，经电话督办无果的，可采取短信督办，发送有关部门及领导；

- d) 其他形式：经电话、短信提醒督办无果的，应通过联席会议、现场协调、政风热线、媒体监督、通报约谈等方式进行督办。

6.6 答复认定

6.6.1 承办单位联系服务对象对办理情况进行反馈。

6.6.2 如答复内容与服务对象反映的情况存在出入时，热线服务机构要再次联系承办单位，进一步核实具体情况，由承办单位向服务对象做好解释说明工作。

6.6.3 符合下列情形之一的，承办单位应向服务对象做好解释，不再办理，并向热线服务机构提交正式书面说明：

- a) 热线事项已经通过诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚、信访等做出决定或正在处理过程中的；
- b) 服务对象提出的诉求不符合法律、法规、规章及政策规定的；
- c) 热线事项已经依据法律、法规、规章及政策规定办理并回复，服务对象仍以同一事实、同一理由重复提出的；
- d) 法律、法规、规章等规定的其他情形。

6.7 结案

6.7.1 直办的工单，办理结束即可结案。

6.7.2 转办的工单，承办单位回复服务对象并按要求反馈，由服务人员回访服务对象方可结案。

6.8 评价

6.8.1 热线服务机构应面向服务对象，对承办单位的办理流程、办理情况进行回访。

6.8.2 回访的方式包括电话、短信、微信、其他，可采用人工或智能方式。

6.8.3 回访的内容包括工单处置情况及服务对象对办理过程的满意程度、解决程度等。

地方标准信息服务平台