

电子公文打印版	
打印单位	
打印人	
年 月 日	

广西壮族自治区大数据发展局

文 件

桂数发〔2021〕13号

广西壮族自治区大数据发展局关于印发 广西壮族自治区12345政务服务便民 热线管理办法的通知

各市、县人民政府，自治区人民政府各组成部门、各直属机构：

《广西壮族自治区12345政务服务便民热线管理办法》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

广西壮族自治区大数据发展局

2021年6月22日

（此件公开发布）

广西壮族自治区 12345 政务服务 便民热线管理办法

第一章 总则

第一条 为推动政府职能转变，创新社会治理方式，畅通政府与企业 and 群众互动渠道，优化公共服务供给，为企业为民排忧解难，建设人民满意的服务型政府，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）新要求，对《全区 12345 政府服务热线管理办法（试行）》（桂数发〔2019〕18号）进行修订。

第二条 本办法所称 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线），是指自治区和设区市两级将行政机关、公共企事业单位、群团组织等提供公共服务热线、投诉举报电话、信息平台（含热线网站、微信、移动客户端、主席信箱、一体化政务服务平台、中国政府网等）整合组成的专门受理企业和群众诉求事项的政务热线服务平台。

第三条 12345 热线的成员单位为全区各级人民政府及其部门、中直部门、各人民团体、提供公共服务的企事业单位。成员单位在接收到热线工单后，即为工单的承办单位。承办单位应当根据各自职责办理诉求人的诉求事项。涉及提供公共服务的自治

区直属企业、事业单位的诉求，由自治区相关直属企业、事业单位负责办理，其主管部门履行管理职责。

第四条 全区使用统一的 12345 热线徽标和名称。自治区本级使用“广西壮族自治区 12345 政务服务便民热线”的全称或“自治区 12345 热线”的简称。各市使用“XX 市 12345 政务服务便民热线”的全称或“XX 市 12345 热线”的简称。设分中心的称“12345 政务服务便民热线海关/税务/烟草/移民/邮政分中心”。

第五条 12345 热线提供 7×24 小时人工服务。各市 12345 热线平台、分中心平台以及未纳入 12345 热线统一接听的热线平台应按照统一的数据标准规范、业务流程标准与自治区 12345 热线平台对接，实现数据互联互通、实时传输。

第六条 12345 热线建设、扩容改造、运营管理等工作经费列入同级财政预算。

第二章 职责分工

第七条 自治区人民政府办公厅负责全区 12345 热线工作的统筹协调，指导督促各级 12345 热线优化工作，研究解决热线建设发展中的重大问题。各市人民政府办公室负责本市 12345 热线工作的统筹协调。各县(市、区)人民政府办公室负责本辖区 12345 热线工作的统筹协调。

第八条 自治区大数据发展局为自治区 12345 热线的管理机

构。各市人民政府应指定一个部门负责本级 12345 热线建设和管理工作。各县（市、区）人民政府应指定一个部门作为 12345 热线工作站，负责承办、转派市级 12345 热线的工单。工作站原则上不对外受理诉求事项。

第九条 自治区大数据发展局负责统筹推进全区 12345 热线的建设与管理工作，其主要职责：

- （一）负责制定全区 12345 热线的发展规划和运行管理规范；
- （二）负责全区 12345 热线工作的指导、监管和考核；
- （三）负责自治区级跨部门、跨区域诉求的协调督办；
- （四）负责制定全区统一的数据接口标准；
- （五）负责制定管理自治区 12345 热线各项规章制度；
- （六）完成上级交办的其他任务。

第十条 各市人民政府应明确 12345 热线日常运行机构，负责本级 12345 热线的日常管理、运行和保障工作，并履行以下职责：

- （一）负责本级 12345 热线的建设、升级、改造以及日常运行管理；
- （二）负责制定本级 12345 热线运行管理和各项规章制度；
- （三）负责受理、答复、转派、催办、回访、调度跨部门、跨层级的诉求；
- （四）负责对本级承办单位、本辖区内各工作站的沟通协调和日常监管考核，对本级承办工单的督办；
- （五）负责知识库整理维护、大数据管理和分析应用；

(六) 负责定期组织培训;

(七) 承担与 12345 热线相关的其他工作任务。

第十一条 成员单位主要职责:

(一) 明确 1 名分管领导、1 名联络员、若干固定工作人员, 落实诉求工单办理责任;

(二) 承接 12345 热线的工单签收、办理、催办、反馈, 建立健全工单处理机制;

(三) 根据职能和工单派发情况, 主办单位应主动协调相关部门处理工单, 将办理结果反馈给诉求人及 12345 热线;

(四) 根据职能和工单派发情况, 协办单位应积极配合主办单位处理工单, 将办理意见反馈给主办单位;

(五) 及时梳理、采编、审核、更新单位职能范围内的知识条目, 并主动派业务骨干对话务员进行业务知识培训;

(六) 负责指导、协调、督促下级承办单位诉求事项办理工作;

(七) 响应 12345 热线相关联动机制;

(八) 承担与 12345 热线相关的其他工作任务。

第三章 热线管理

第十二条 12345 热线管理机构应充分利用大数据、云计算、人工智能等技术, 加强 12345 热线平台建设, 适时对热线平台进行升级改造, 提升平台智能化水平。

第十三条 12345 热线管理机构应加强工作标准化建设, 实现受理规范化、办理流程化、服务标准化。

第十四条 稳步探索建立 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急救助类热线的联动机制, 完善联动方式和内容。

第十五条 12345 热线应针对噪声污染、交通拥堵、道路阻断、占道经营、露天焚烧、停水停电、公共卫生、自然灾害、办事投诉等诉求, 与政务服务、城市管理、交通管理等相关部门建立起“接诉即办”的高效、快速联动机制。

第十六条 12345 热线应与热线归并部门的业务系统、数字政务一体化平台、在线政务服务平台以及其他相关政务服务、便民服务系统实现数据对接, 做到业务协同、数据共享。

第十七条 12345 热线应建立健全诉求定期分析制度, 加强对热点难点问题、重要社情民意和事关经济发展信息的统计分析, 向同级有关部门提供民情动态, 为政府决策和社会治理提供参考。

第十八条 12345 热线承办单位应遵循“首接负责制”, 12345 热线依据部门“三定”规定和权责清单指定的承办单位, 承办单位为首接负责单位, 负责公众诉求事项办理、答复。涉及多个单位共同办理的诉求事项, 12345 热线指定主办单位和协办单位, 主办单位为首接负责单位。

第十九条 针对争议较大、难以确定职责所属的工单, 12345 热线管理机构应会同相关部门, 视情组织联席会议确定主办单位和协办单位, 或根据问题实际情况和部门职责指定牵头处理部门。

第二十条 12345 热线受理企业和群众各类非紧急诉求,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、建议等诉求。

第二十一条 12345 热线不受理的事项包括:

(一) 不属于我区行政管辖范围的事项;

(二) 须通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及属于党委(同时履行行政管理职能的除外)、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项;

(三) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项以及紧急热线受理的事项;

(四) 恶意侮辱、诽谤他人、违反社会公序良俗以及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事项;

(五) 法律、法规、规章规定的其他情形。

第二十二条 建立保密机制。对涉及个人信息、工作秘密、非密敏感问题、非公开问题的,12345 热线、各成员单位工作人员要严格保密。对于不宜公开的办理结果和公众不愿意公开的答复,不得向社会公开。

第二十三条 建立领导轮值机制。12345 热线应制定工作计划,视情安排成员单位领导接听诉求人来电,倾听公众诉求,解决问题、化解矛盾。

第四章 运行流程

第二十四条 12345 热线按照“属地管理、分级负责、归口办理”的原则，依法、及时处理企业和群众提出的诉求。12345 热线运行流程分为受理派单、办理答复、督办回访、办结归档、数据分析环节。

第二十五条 受理派单

（一）通过电话、热线网站、微信、移动客户端、主席信箱、数字政务一体化平台、中国政府网等渠道，统一受理企业和群众的咨询、求助、建议、投诉、举报和表扬等诉求事项。12345 热线应当在语音导航结束后 20 秒内接听电话。对于受理范围内的诉求事项，应记录诉求事项内容、诉求人姓名、联系方式等基本信息。

（二）根据诉求的性质、内容、涉及领域、涉及部门等，采取直接解答、转派工单、三方通话等方式进行处办。转派工单给承办单位办理的，应在 24 小时内转派。涉及突发类工单应第一时间电话通知承办单位。

第二十六条 办理答复

（一）及时办理。各承办单位应指定专门的机构或人员负责接收 12345 热线转派的工单。经办人员在收到诉求工单后，应及时主动与诉求人联系，了解情况，按工单办结时限办理。

（二）办理时限。办结的计算时限自派单的下一工作日起计算：

1. 咨询类事项，在 2 个工作日内办结并答复。

2. 求助类事项，在 3 个工作日内办结并答复。
 3. 建议类事项，在 5 个工作日内办结并答复。
 4. 投诉类事项，在 10 个工作日内办结并答复。
 5. 举报类事项，在 10 个工作日内办结并答复。
 6. 通过主席信箱转交 12345 热线平台的工单在 3 个工作日内办结答复。
 7. 涉及突发事件的诉求，按突发类工单处理。承办单位应在 30 分钟内签收诉求工单，24 小时内办结答复。
 8. 法律法规规章和行政规范性文件对诉求事项的处理时限有特别规定的，从其规定。
 9. 在办理时限内无法办结的，应提前向 12345 热线说明理由并申请延期，向诉求人反馈并说明情况。延长的时限原则上不得超过原办理时限的 1 倍。
- （三）退单处理。承办单位若发现诉求工单不属于其职责范围内的，应在签收后 1 个工作日内退单，突发类工单应在签收后 30 分钟内退单，并说明理由。
- （四）及时答复。承办单位应将办理过程、结果及时、明确回复诉求人和 12345 热线，并对答复内容负责。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），通过附件上传。当前确实无法解决的事项，承办单位应及时与诉求人联系，耐心解释，正确引导，争取理解。

第二十七条 督办回访

(一) 12345 热线应督促承办单位按规定时限办理。对逾期未办结的事项，承办单位应说明情况和理由。

(二) 承办单位办结工单时，12345 热线平台同时短信回复诉求人，并征求诉求人的满意度。如诉求人 24 小时内未回复，则默认为满意。

(三) 诉求人评价不满意的，12345 热线、工作站应审核办理结果，及时人工回访，了解群众不满意的原因，并反馈承办单位处理。

第二十八条 办结归档

12345 热线对诉求工单、电话记录、交办回复、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档。电话录音应至少保存 3 年。

第二十九条 知识库建设

(一) 成员单位应建设与本级 12345 热线受理范围相适应的知识库，做到管理规范、便于共享、利于解答，并根据职能变化、政策调整、热点事件等情况主动更新知识库。成员单位对知识库内容的有效性、准确性负责。

(二) 12345 热线可主动向成员单位发起知识提问，成员单位应在 3 个工作日内补充完善知识库。

第五章 工作考核

第三十条 12345 热线以百分制的方式，按月、年度对成员单

位进行考核。以自治区 12345 热线平台采集的数据为主，人工考核（材料审核、台账记录、人工拨测等）为辅，实行月度公布、年终考核的方式。考核周期为上年度 12 月 1 日至当年度 11 月 30 日，在考核节点内办结的工单计入本期考核，未到工作时限且未办结的工单计入下期考核。

第三十一条 对成员单位的考核，主要考核各成员单位制度建设、知识库更新维护、诉求工单处理等方面的情况。对各市热线的考核，主要考核各市在数据报送、诉求工单处理、服务态度、服务规范、专项工作等方面的情况。由自治区大数据发展局负责每年制定考核细则和指标。

第三十二条 成员单位、各市热线对每日工单数据、考核数据有异议的，应及时提出申诉。当年考核周期结束后 7 个工作日内仍可申诉，超期不再受理。

第三十三条 12345 热线对成员单位的考核结果，应及时呈报本级政府，通报成员单位。12345 热线管理机构依据考核结果对成绩优异的单位和个人进行通报表扬，成员单位可将之作为评先评优的参考依据。

第六章 监督问责

第三十四条 12345 热线通过短信预警、黄牌警告、红牌警告等方式，结合日常通报，对承办单位事项办理工作进行监督。

第三十五条 12345 热线主动接受人大代表、政协委员、民主党派、社会公众代表、新闻媒体的监督，听取意见建议。

第三十六条 12345 热线工作人员出现态度恶劣、履职不到位、违反工作纪律等情形的，由 12345 热线管理机构追究责任。

第三十七条 对承办单位工作人员在事项办理过程中出现弄虚作假、敷衍塞责、推诿扯皮、违反工作纪律等情形，情节轻微的，由 12345 热线管理机构向承办单位发出整改函；情节严重的，由 12345 热线管理机构将相关问题线索移送纪检监察机关处置。

第七章 附则

第三十八条 各市人民政府可根据本办法和实际情况制定本市 12345 热线管理办法。

第三十九条 本办法由自治区大数据发展局负责解释。

第四十条 本办法自印发之日起施行。

