

鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线工作管理办法（修订）》印发给你们，请认真遵照执行。

鄂尔多斯市行政审批和政务服务局

2022 年 12 月 2 日



鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线 工作管理办法

(修订)

第一章 总则

第一条 为密切市人民政府与人民群众的联系，畅通社会各界监督渠道，营造良好的社会发展环境，根据国家有关法律法规及自治区关于加强政府热线建设的部署要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 12345 政务服务便民热线(以下简称“12345 热线”)坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“了解群众、贴近群众、服务群众”的工作理念，把维护群众利益作为工作的出发点和落脚点，把群众是否满意作为衡量工作成效的主要标准，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

第三条 12345 热线是通过电话、短信、微信、好差评、“蒙速办”移动政务服务平台等互联网渠道，以及人民网“领导留言板”、书记信箱、市长信箱等来信来访方式受理企业和群众向市人民政府及各职能部门咨询、求助、投诉、举报以及提出意见建议的平台。12345 热线使用全国统一服务号码 12345。12345 热线全天二十四小时受理诉求。

第四条 12345 热线整合优化全市非紧急救助的政务服务便

民电话、便民专线、网络诉求平台等资源，是统一规范、便民高效、集中权威的政府热线服务平台，实行“一线通达”的服务模式。

第五条 12345 热线实行“集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核、统一数据”的工作原则，全面开展接诉即办工作，实行“双派单”下管一级工作机制，各承办单位应在国家有关法律法规、政策以及各自职权范围内积极开展相关工作。

第六条 全市原则上不再新设政务服务便民热线。因公共服务需求确需新增的，统一并入 12345 热线提供服务。

第七条 12345 热线所需经费列入同级政府财政预算。

第二章 机构与职责

第八条 市行政审批和政务服务局为全市 12345 热线管理机构，下设政府热线管理科（即鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心）为 12345 热线工作机构。

第九条 市 12345 热线对群众来电进行记录、答复、分类、转办、交办、协调、督查、反馈和归档，负责 12345 热线日常运行和管理。

第十条 市 12345 热线工作机构的主要职责。

（一）负责制定 12345 热线工作流程及相关工作制度，健全 12345 热线运行管理机制。

(二)负责推进全市 12345 热线优化归并、运行管理、数据分析和知识库完善等工作。

(三)负责指挥、调度各旗区和有关部门依法依规及时处理 12345 热线转办事项，并对办理情况监督考核。

(四)负责通过人工和智能化功能相结合，对受理人员和各旗区工作人员进行培训，提高业务水平和服务能力。

(五)市 12345 热线可委托专业机构完成热线业务流程规范、诉求归口分类、知识库架构设计等工作，推进热线工作标准化、规范化。

(六)完成市委、市人民政府及上级部门交办的其他工作。

第十一条 建立 12345 热线四级网络工作机制，实行一体化管理。市 12345 热线为一级工作网络平台；各旗区人民政府，市人民政府各部门、各直属单位，市直各经济开发区（园区）管委会、市属公益性事业单位为二级工作网络平台；各旗区相关部门、有关企事业单位、各苏木乡镇（街道）为三级工作网络平台；各嘎查村（社区）为四级工作网络平台。

第十二条 各旗区要设立旗区 12345 政务服务便民热线工作站（各旗区接诉即办指挥调度分中心）（以下简称“旗区 12345 热线工作站”），设在各旗区政务服务局，负责 12345 热线一体化平台向下延伸到嘎查村（社区），实现上下相通、协调联动。

第十三条 各旗区人民政府、市直各有关部门和单位是承办 12345 热线转办事项的承办单位。12345 热线工作实行“一把手”

负责制，各旗区、市直各有关部门和单位主要负责人为本旗区、本部门、本单位 12345 热线工作的第一责任人，分管领导为具体责任人。各旗区、市直各有关部门和单位应根据事项办理量配备相应的专（兼）职工作人员，优化工作流程并建立事项分级分类办理机制。

第十四条 12345 热线承办单位的主要职责。

（一）接收市 12345 热线派发的受理工单、电话和书面交办的事项。

（二）限时办理 12345 热线交办事项，反馈办理结果，并对职责范围内的办理过程和结果负责。

（三）负责通过 12345 热线系统提供的账号，采编、更新、审核和完善本单位政务知识库。

（四）建立内部接诉即办工作机制，完善办理、审批、答复、反馈、审结归档、保密、考核、问责等工作制度。

（五）指导、协调、监督下一级承办单位开展 12345 热线有关工作。

（六）承办其他有关工作。

第三章 受理范围

第十五条 受理范围。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、举报和意见建议等。

第十六条 下列事项属于 12345 热线引导范围。

（一）属于党委、人大、政协、部队、法院、检察院以及应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，引导群众直接向有关部门反映。

（二）涉及廉洁自律、干部任免及管理等方面的投诉举报，引导群众向纪检监察、组织部门反映。

第十七条 下列事项不属于 12345 热线受理范围。

（一）不属于市人民政府行政职权管辖范围内的事项。

（二）已进入信访渠道的事项。

（三）对已经信访三级终结或经市、旗区两级有关部门行政调解并结案的事项。

（四）公安部门已受理立案且正在办理中的事项。

（五）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项。

（六）违反法律、法规、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。

（七）正在办理过程中或已依法办理完毕，同一诉求人无新情况、新理由，向热线提出的重复事项。

（八）其他不宜受理的事项。

第四章 工作程序

第十八条 受理。受理人员在《12345 热线来电业务》录入工单（下称电子工单）上分类记录诉求人姓名、单位或地址、联系方式、事发时间和诉求等信息。

（一）涉及“110”“119”“120”“122”等电话热线紧急救助的事项，立即通过热线系统转接至相关热线办理，并逐步建立 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。

（二）咨询类来电，受理人员根据有关法律、法规、政策或通过查询政务智能知识库，直接答复诉求人；不能直接答复的，以转接或三方通话的方式联系政策专员进行解答。

（三）本市范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全、影响群众基本生活等突发事件，受理人员须在 15 分钟内通知应急管理部门或旗区 12345 热线工作站，同时生成紧急工单，承办部门 2 小时内介入处置，1 个工作日内办结或反馈情况。

（四）水电气暖等群众基本生活保障的一般诉求，生成一般工单，限 3 个工作日内办结或反馈情况。

（五）复杂疑难的合理诉求，生成疑难工单，限 7 个工作日内办结或反馈下一步工作措施。

（六）对于其他事项，按照事件轻重缓急，生成普通工单，

限 5 个或 15 个工作日之内办结或反馈情况。需经法律流程处理的诉求工单，应当按照法定程序和时限办结。

（七）涉及诉求人人身安全或群体性利益的诉求事项，受理人员应主动提醒是否需要保密个人信息。诉求人要求隐匿个人信息的，受理人员应对诉求人信息进行加密处理，依法需提供个人信息才能办理的事项除外。匿名工单只考核响应率中的及时签收率、解决率和满意率。

第十九条 办理。按照“谁主管谁负责”的原则，市 12345 热线应在规定时间内将电子工单派发至承办单位处理。承办单位要严格落实接诉即办工作机制。

（一）对系统转交各承办单位办理的电子工单，各承办单位应在 24 小时内签收电子工单，按照《鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线接诉即办限时办结清单》（下称“接诉即办限时办结清单”）规定，在规定时限内办结并反馈办理结果。

（二）对意见建议类电子工单，各承办单位应认真研究，并于三至七个工作日反馈采纳情况。未采纳的，要说明原因。

（三）对重大突发性紧急事件，按照第十八条第三款及时处置。凡涉及公安部门的突发性事件，直接转交市公安局“110”指挥中心处理。

（四）涉及多个部门、难度较大的问题以及重要的意见和建议等，市 12345 热线工作人员进行整理以《12345 热线专报》的形式呈报市人民政府有关领导批示后，按批示及时交有关承办单

位办理。

(五)承办单位接收到不属于本单位工作职责范围内的电子工单，应在一个工作日内退回，并说明理由。

(六)确因客观原因无法在规定时间内办结的电子工单，承办单位应在办理时限到期前提出延期申请，同时告知诉求人并做好解释工作，延期办理不得超过30个工作日。

第二十条 反馈。各承办单位要严格按照标准化反馈办理结果，在接诉即办限时办结清单规定时间内（或以系统标注时间为准）反馈办理结果；书面交办事项要在7个工作日内反馈办理结果；紧急事项及时处置、及时反馈；领导批示的办理事项，要跟踪催办，并及时向群众反馈；全国政务服务集约化管理平台、人民网留言板、内蒙古好差评服务受理平台、蒙企通等平台受理的事项，按照其工作流程进行办理。对群众反映的问题，要做到件件有着落，事事有回音。

“双派单”的诉求事项，相关苏木乡镇（街道）应在规定时限内将直派电子工单按标准直接回复至市12345热线。同时，将办理结果上传至所属旗区12345热线工作站，由旗区12345热线工作站审核无误后将办理结果回复至市12345热线，并对办理情况负责。

第二十一条 回访。12345热线收到承办单位的反馈结果后，通过电话、短信、微信、电子邮件等方式或智能外呼功能逐件回访来电来信人，了解核实承办单位的反馈结果并进行好差评评

价，在热线平台中按实记录，存储回访结果。一单多派的电子工单以苏木乡镇（街道）的反馈结果为准进行回访。回访时间不超过一个工作日，回访率要求达到百分之百。

第二十二条 督办。12345 热线实时监督所有事项的办理过程及结果，经回访诉求人，对不满意、办理不彻底的事项再次派发电子工单或视情况采取系统督办、电话督办、书面督办、会议督办、现场督办、约谈督办等方式进行督办。现场督办可邀请相关媒体参加。

第二十三条 整理归档。承办事项按照档案管理规定归档。归档范围包括系统自动分类存储和纸质文件材料保存，含群众来电录音、电子工单（转办件、反馈件）、领导批示、综合业务情况报告、专报、简报、日报、周报、月报以及其他具有保存价值的文件材料。存档工作应遵循方便群众查询的原则。

第五章 知识库

第二十四条 市 12345 热线负责建立和管理“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库。各承办单位负责知识库内容的上传、校对、更新和维护，及时推送最新政策和热点问题答复口径。

各承办单位应明确分管领导，责任科（室）和责任人，负责本单位热线知识库工作，确保内容的全面性、准确性和有效性。

加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动 12345 热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

第六章 工作制度

第二十五条 值班制度。各承办单位要认真做好值班工作，做到电话有人接、事务有人办，保证 12345 热线工作正常有序运转。各承办单位要将本单位值班方式、人员及联系电话报市 12345 热线备案。同时承办单位分管领导及工作人员使用 12345 热线微信移动办公平台接收并处理有关事项，确保二十四小时在线联络畅通。

第二十六条 责任制度。各承办单位要建立内部工作责任制，明确主管领导、承办人员和有关责任人的责任。凡因相关责任人对工作敷衍塞责、玩忽职守、处理不当、推诿扯皮导致 12345 热线工作滞后、群众意见较大或造成严重后果的单位和部门，依据 12345 热线工作考核管理有关规定处理。

第二十七条 信息报备制度。承办单位应当在第一时间报备有关停水、停电、停气、停暖、道路维修、公交改线、交通管制、天气预警以及各类突发事件事故等相关信息。

第二十八条 定期通报制度。市 12345 热线定期通过简报、日报、周报、月报等形式，向市委、市政府相关领导、各承办单

位通报 12345 热线办理及考核排名情况。

第二十九条 安全保密制度。各承办单位工作人员在办理 12345 热线事项时，要严格遵守有关法律法规，保守国家秘密，严格对诉求人 ([u]个人信息进行保密，任何单位不得向第三方提供诉求人信息。未经市 12345 热线批准，不得对外提供、发布群众诉求、意见、建议内容和个人姓名、电话、地址、IP (网络互连协议) 地址等不宜公开的信息以及 12345 热线各项管理制度、统计数据等。

第七章 考核评价

第三十条 考核。为确保 12345 热线高效运行，市 12345 热线对各承办单位进行月度和年度考核。月度考核建立以响应率、解决率、满意率为核心指标的三率绩效考评体系，同时根据需要设置必要的加减分项进行综合考核，考核结果作为市委市政府主要领导月度点评的主要依据，纳入市对旗区、部门实绩考核，年终考核按照年度每月考核取平均值计算，如遇考核分数相同，办件总量大的单位排名列前。年终考核得分按 50% 的比例纳入全市“五位一体”考核。年度考核主要围绕重视程度、办理工作量、工作效率、群众满意度、政务知识库建设等指标进行量化考核，并将考核得分按 50% 的比例纳入全市“五位一体”考核体系。

第八章 结果应用

第三十一条 每月对各承办单位的办理情况工作质量等进行考核排名并按月通报，成绩靠前的作交流发言，成绩靠后的作检讨发言，连续三个月排名后两位的办理单位列入作风建设“蜗牛席”，并按照有关规定由市纪委监委机关、市委组织部约谈提醒。对诉求办理质量差、推诿扯皮、弄虚作假或泄露信息等，造成不良影响的，依法依规追究承办单位有关责任人的责任。

第九章 附 则

第三十二条 各旗区要参照本办法制定相关热线工作管理办法。

第三十三条 本办法实施中的具体问题由鄂尔多斯市行政审批和政务服务局负责解释。

第三十四条 本办法自印发之日起施行。《鄂尔多斯市人民政府关于公布鄂尔多斯市 12345 市长热线工作管理规定的通知》（鄂府发〔2019〕73 号）文件同时废止。