



则》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11月30日



# 鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线 接诉即办工作规则

## 第一章 总则

**第一条** 为全面推进接诉即办工作，及时有效回应企业和群众诉求，根据《鄂尔多斯市委员会办公室 市人民政府办公室关于印发〈鄂尔多斯市接诉即办工作实施方案〉的通知》（鄂党办发〔2022〕4号）精神，结合12345政务服务便民热线（下称“12345热线”）相关规定，制订本规则。

**第二条** 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，准确把握热线工作新形势新要求，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，将党的领导贯穿于12345热线接诉即办工作全过程，听民情、聚民智、解民忧，切实提升政府公共服务水平和公众满意度。

**第三条** 坚持以便民利企为导向，建立企业和群众诉求快速响应机制，实行“一线通达”的服务模式，推动实现12345热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

**第四条** 全面整合各级各部门政民互动和公共服务渠道，优化完善集咨询、服务、救助、分析、协调、督办为一体的12345热线平台，形成“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、

上下联动、限时办结”闭环式工作格局。

**第五条** 鄂尔多斯市行政审批和政务服务局负责全市 12345 热线接诉即办日常管理工作，各地区应明确 12345 热线接诉即办的主管部门和工作机构，各级政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的部门、企事业单位为接诉即办承办单位，根据工作需要，可将涉及政务服务的党政群团各部门、单位全部纳入承办单位范围，实现企业和群众诉求全方位、全序列覆盖。

**第六条** 12345 热线是我市设立的非紧急综合性政务服务接诉即办平台，依托一个号码提供“7×24 小时”全天候人工在线服务，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接诉即办工作。

## 第二章 受理

**第七条** 12345 热线实行 24 小时（含节假日）受理企业和群众诉求的工作制度，连续呼叫接通率应大于等于 90%，受理人员应在 15 秒内接听，并根据诉求事项形成咨询、求助、建议、投诉、举报、表扬类标准电子工单，分别采取不同的处置办法进行处置。

**第八条** 直接答复制。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、承办单位进行解答。



**第九条** 首接调度制。涉及自然灾害、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 分钟内紧急调度应急管理部门和旗区 12345 热线工作站介入处置，同时生成紧急电子工单进行转派。诉求内容属自治区级管辖范围内的，受理人员将电话直接转接至自治区 12345 热线平台受理并做好记录工作，其他地区的企业和群众诉求比照执行。

**第十条** 联动机制。属水电气热等公共事业服务范围内的紧急事项以及 110、119、120、122 等紧急求助类公共服务热线，受理员通过转接或三方通话方式进行联动，第一时间调度相关部门介入处置，做好记录并跟踪办理结果。

**第十一条** 电子工单制。受理人员对于不能直接答复处理的诉求，按系统模板形成规范化电子工单，其中办理时间严格按照《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”）规定来确定，即一般事项 1-3-7 个工作日，疑难复杂问题 15 个工作日内办结并反馈办理结果，电子工单应在 5 分钟内提交分转调度岗审核。通过网络渠道受理的电子工单，受理人员对照电子工单信息要素进行整理，当诉求主题不明确、信息不详细无法落实处理的，由受理人员联系诉求人或退回诉求人重新补充完善后处置。

### 第三章 转办

**第十二条** 转办环节设置分转调度岗，按照先接后研制的处理流程，分转调度岗对受理人员记录的电子工单进行严格审核，确保电子工单记录完整准确，在 30 分钟内将电子工单精准转派到相应承办单位，对不符合转办要求的电子工单，及时退回受理人员处理。

**第十三条** 一单双派制。满足一单双派或多派条件的电子工单，将电子工单直接转派苏木乡镇（街道）或嘎查村（社区）办理，同时按责转派至相应承办旗区和市直部门，促进形成在基层和一线解决问题的治理格局，最大化缩短企业和群众诉求办理时间，做到“街道吹哨、部门报到”，实现“小事不出村、大事不出镇”。

**第十四条** 多部门协同办理制。因诉求事项复杂且牵涉较多承办部门的问题或职责界定不清的，分转调度岗和接诉即办工作机构根据部门三定方案及相关法律法规政策等进行研判后，在接诉即办平台中明确主办单位牵头办理，相关单位积极配合协同办理。

## 第四章 办理

**第十五条** 按照“谁主管谁负责”的原则，承办单位在收到转派电子工单后，应及时联系反映人，并在规定时限内办理完结。要严格落实接诉即办工作机制，遵循“三上门”工作原则，积极

主动、快速推动诉求办理工作。

**第十六条** 及时响应制。分转调度岗将电子工单转派后，最终承办单位须在 24 小时内签收，非正常工作时间签收后 12 小时内与企业 and 群众联系或上门服务，正常工作时间签收后 3 小时内与企业 and 群众联系或上门服务。

**第十七条** 掌上办公制。非正常工作时间各承办单位工作人员可通过接诉即办移动办公功能完成签收、办理等各项工作。

**第十八条** 限时办结制。按照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，遇紧急事项及时调度及时处置反馈。

**第十九条** 属地负责制。涉及旗区政府及其所属部门、苏木乡镇（街道）职责的诉求，由旗区政府负责协调办理。

**第二十条** 主办牵头制。需多个部门协同办理的诉求事项，由 12345 热线管理机构按照职能职责明确一个主办单位，由主办单位牵头办理，其他相关部门协助办理。

**第二十一条** 行业主管制。涉及某一具体领域的诉求事项，由其所属行业的市直主管部门牵头办理，相关单位积极配合办理。

**第二十二条** 延期办理机制。确因客观原因无法在规定时间内办结的电子工单，所需办理时长在 2 个月以内的，承办单位应在办理时限到期前 2 小时提出延期申请，同时告知诉求人并做好解释工作，延期申请以 2 次为限，每次延期时长不得超过 15 个工作日。

**第二十三条** 延期挂单机制。所需办理时长在2个月以上的，承办单位可提出延期挂单申请，经批准后，按照相关工作流程进行挂单处理，并告知诉求人做好解释工作。每次挂单时间以90天为限，多次挂单时间原则上不超过本年度12月31日，已经申请同意的延期电子工单不再批准挂单。具有下列情形的可申请延期挂单：

（一）反映诉求无明确法律规定和政策依据且承办部门难以决定，需提级办理的。

（二）反映诉求属于国家、自治区和我市重大项目，建设周期长、短期内无法完成的。

（三）反映诉求时间跨度大、证据资料不足导致调查难度大、需要多方走访、调查佐证的。

（四）反映诉求涉及合同、约定纠纷，需要第三方机构进行检测或司法部门介入调查的。

（五）反映诉求需要多地、多部门联动办理的。

（六）反映诉求办理过程中发现调查事实与反映人陈述不一致，需进一步深入调查的。

（七）反映诉求因疫情防控、换届选举、机构改革等情况致使职能部门不能及时开展调查核实工作的。

（八）其他需申请延期挂单的。

**第二十四条** 工单终结机制。不属于热线受理范围内的诉求电子工单，承办单位按照相关流程填写终结申请，提供相关证明

材料，并由 12345 热线管理机构进行研判核实。具有下列情形的诉求可申请终结办理：

（一）反映诉求属于党委、人大、政协、部队、法院、检察院解决的事项，引导群众直接向有关部门反映；已经受理的诉求件存在行政复议、行政诉讼、仲裁、司法公正或执行期间的。

（二）反映诉求涉及廉洁自律、干部任免和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。

（三）反映诉求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，或正在进行信访矛盾化解、司法调解的。

（四）反映诉求办理中涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的。

（五）反映诉求属于政策性咨询问题且在相关法律、法规中已经有明确规定，无需继续进行调查处办的；反映诉求违反法律、法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质内容的。

（六）反映诉求涉及多部门联动办理，相关部门已经会商并给出明确答复的。

（七）反映诉求不属于市人民政府行政职权管辖范围内的。

（八）反映诉求正在办理过程中或已依法办理完毕，同一诉求人无新情况、新证据、反复向 12345 热线提出的。

（九）其他不宜继续调查处办需要终结办理的。

**第二十五条** 不计入考核机制。因政策法规原因暂无法办理的诉求工单，承办单位注明理由后可申请将电子工单列入不计入考核。

**第二十六条** 咨询类电子工单处理机制。承办单位在办理咨询类电子工单时，仅需对电子工单记录问题进行解答，若诉求人有新诉求需建议诉求人重新拨打 12345 热线进行反映，不在原电子工单进行答复。

**第二十七条** 退单撤单管理机制。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 24 小时内退回，并说明理由提出下一步处理意见。诉求人在回访前主动来电提出撤单的，可按流程撤单办结。

## 第五章 回复

**第二十八条** 承办单位办理完成后，通过接诉即办平台在电子工单上进行回复，回复内容严格按照标准化模板进行填写，即诉求事项是否属实、调查情况、处置结果、负责人及工作人员签名。电子工单填好后，应逐级上传，同时上传联系群众的证明材料、上门服务的证明材料、事前事后对比证明材料或其他需要提供的佐证材料，完成全程可视制的相关流程，各级 12345 热线工作机构审核确认签名后方可上传。回复时间以转派电子工单所规定时间为准。

**第二十九条** 按照政务公开的相关要求，承办单位要对上传电子工单内容严格审核，层层把关，为电子工单对外公开、企业和群众自助查询办理结果提供便利。



## 第六章 回访

**第三十条** 收到承办单位的回复内容后，回访人员第一时间进行初审，并根据回复内容作出相应处理，通过短信、智能外呼和人工等方式逐件回访诉求人，并如实记录诉求人对办理结果的好差评评价，存储回访结果，按照全量回访制的工作要求，回访率做到 100%，回访时间不超过一个工作日。

**第三十一条** 一单多派的电子工单以苏木乡镇（街道）或嘎查村（社区）的回复内容为准进行回访。

**第三十二条** 第一次回访反映人电话无法接通的，间隔 2 小时再次进行回访，三次回访电话均未接通的，按无效回访办结。

**第三十三条** 短信回访时诉求人在 6 小时内没有回应的，转智能外呼或人工再次回访。

**第三十四条** 初审中发现回复内容不翔实、有缺失、与诉求内容不一致等情况，无需回访，直接退回承办单位重新办理。

## 第七章 督办

**第三十五条** 督办工作坚持依法督办、实事求是、注重实效、分级负责的原则，确保诉求件件有人盯、有人办。承办单位是督办工作的责任主体，主要负责同志是抓好落实的第一责任人。



**第三十六条** 市行政审批和政务服务局实时监督所有诉求的办理过程及结果，经回访诉求人，对跨部门、跨区域或疑难复杂事项、逾期未办结事项、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、专项督办等方式启动督办程序，全程跟踪督办诉求事项直至办结。

**第三十七条** 专题专报制。涉及多个部门、难度较大的问题以及重要的意见和建议等可召开联席会议。仍难以解决的问题，按照专题专报制度的要求，报送同级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。

## 第八章 结案

**第三十八条** 承办事项按照档案管理规定进行归档，完成全程闭环。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、领导批示、综合业务情况报告、简报、日报、周报、月报、专报以及其他具有保存价值的文件材料。

## 第九章 知识库

**第三十九条** 各级承办单位负责热线知识库信息的更新和维护，完善多方校核、查漏纠错等制度，应主动、及时、规范更新，

保证信息真实、准确、有效，实行每月至少维护和更新一次的管理制度，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。

**第四十条** 承办单位登录市接诉即办平台，进入知识库访问页面，选择统一的模板进行更新上传，知识库编制体例为“一问一答”，信息标题为问题，信息内容为答案，同步附案例和名词解释。

## 第十章 考核

**第四十一条** 建立以接诉即办“响应率”“解决率”“满意率”为核心指标的绩效考评体系，包括月度考核、年度考核、基础考核和加减分考核，“三率考核”通过回访诉求人评判，一经结案归档，无特殊原因不得更改，承诺解决的电子工单不计算在解决类工单范畴。

**第四十二条** 工单清零制。一个考核周期内的所有电子工单在考核数据截止之时全部清零。

**第四十三条** 循环考评制。一个考核周期内未办结的诉求工单，在下个考核期内继续考核计分，直至工单办结、工作闭环。

**第四十四条** 特殊工单处理机制。匿名类电子工单只考核响应率中的及时签收率，以及解决率和满意率，咨询类、终结类和

不计入考核类电子工单只考核承办单位的响应率。

**第四十五条 通报机制。**各级 12345 热线工作机构根据工作需要定期进行定期通报和不定期通报，定期通报按日、周、月进行通报，不定期通报根据运行管理过程中出现的新情况新问题进行专项通报。

**第四十六条 考核结果应用。**考核结果纳入市对旗区、部门实绩考核，月度考核指标作为月度点评机制和连续三个月排名后两位列入作风建设“蜗牛席”的依据，年终考核按照每月考核数据计算平均值，按 50%的比例计入全市年度绩效考核接诉即办工作（12345 政务服务便民热线）指标中。

## 第十一章 附则

**第四十七条** 本规则由市行政审批和政务服务局负责解释。

**第四十八条** 本规则自印发之日起实施。