

电子公文打印版	
打印单位	
打印人	
年 月 日	

桂林市人民政府文件

市政规〔2022〕11号

桂林市人民政府关于印发桂林市12345政务服务便民热线管理办法的通知

各县（市、区）人民政府，高新区、临桂新区、漓江风景名胜区、经济技术开发区、高铁（桂林）广西园管委会，市直各委、办、局，中央、自治区驻桂林各单位，各企事业单位：

现将《桂林市12345政务服务便民热线管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

桂林市人民政府

2022年9月7日

桂林市 12345 政务服务便民热线管理办法

第一章 总则

第一条 为加强桂林市 12345 政务服务便民热线的监督管理，建立分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，进一步畅通群众诉求渠道，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）和《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》（桂数发〔2021〕13号）要求，对《桂林市人民政府关于印发桂林市 12345 政府服务热线管理办法（试行）的通知》（市政规〔2020〕22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”），是指市人民政府设立的专门受理企业和群众诉求事项的政务热线服务平台，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

第三条 12345 热线受理范围包括经济调节、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、建议和表扬等事项。事项包括如下：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息以及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等

方面的投诉举报和建议；

（四）对行政机关、公共服务企事业单位工作人员行政效能等方面的投诉举报；

（五）其他应当受理的事项。

第四条 12345 热线对下列事项不予受理：

（一）不属于我市行政管辖范围的事项（已建立跨省、跨市联动服务的地区除外）；

（二）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；

（三）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；

（四）应当通过诉讼、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；

（五）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；

（六）恶意侮辱、诽谤他人、违反法律法规以及违反社会公序良俗的事项；

（七）宣泄个人情绪，无实质性诉求内容等恶意使用话务资源的事项；

（八）故意占用、消耗行政资源的事项，反映事项完全不属实且诉求人无证据证明的；

（九）法律、法规、规章规定的其他情形。

对于不予受理的诉求事项，市 12345 热线应当做好解释和引导。

第二章 职责分工

第五条 市人民政府办公室负责全市12345热线工作的统筹协调，研究解决热线建设发展中的重大问题。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。

第六条 各县（市、区）人民政府应当指定一个部门作为12345热线工作站，负责承办、转派、催办、督办工单，对本辖区12345热线工作进行指导、培训和考核，对跨部门、跨层级、跨区域的复杂疑难诉求，提级统筹办理、督查跟进办理，直至问题解决。原则上不对外受理诉求事项。

第七条 市行政审批局负责统筹推进全市12345热线的建设与管理工作，其主要职责：

（一）负责制定全市12345热线的发展规划、运行管理规范和管理制度；

（二）负责全市12345热线工作的指导、监管和考核；

（三）负责跨部门、跨区域诉求的协调督办；

（四）完成市人民政府交办的其他任务。

第八条 市12345政府热线服务中心（以下简称“市热线中心”）负责12345热线平台日常管理、运行和保障工作，并履行以下职责：

（一）负责12345热线平台的建设、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) 负责对承办单位沟通协调、日常监督考核,对承办工单进行督办;

(五) 负责知识库维护、大数据管理和分析应用,收集和分析群众反映的难点热点问题;

(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。

第九条 全市各级人民政府及其部门、中区直部门、各人民团体、提供公共服务的企事业单位为12345热线承办单位。承办单位应当根据各自职责办理诉求人的诉求事项,并履行以下职责:

(一) 明确分管领导、联络员和若干固定的工作人员,并保持人员的相对稳定,以便落实诉求工单办理责任。热线工作分管领导、专职人员有调整的,应当自调整完成之日起10日内报市热线中心备案;

(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,应当主动协调相关部门处理工单,将办理结果反馈给诉求人以及12345热线;

(四) 及时梳理、采编、审核、更新单位职能范围内的知识条目;

(五) 响应12345热线联动机制，收到12345热线发出的疑难复杂事项协调会议通知或现场踏勘通知，应当积极配合，按照要求安排人员参加会议或现场踏勘，提供相关资料，明确办理意见；

(六) 负责指导、协调、督促下级承办单位办理诉求事项；

(七) 承担与12345热线相关的其他工作任务。

第三章 运行流程

第十条 12345 热线对受理的事项，按照“属地管理、分级负责、强化监督、归口办理、注重实效”的原则进行分类处置，按责转办，及时处理企业和群众提出的诉求。

第十一条 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、知识库建设、数据分析环节。

第十二条 受理派单

(一) 12345 热线通过电话、网站、微信、移动客户端、主席信箱、一体化政务服务平台、中国政府网等渠道受理诉求。受理诉求应当记录事项内容、诉求人姓名和联系方式等基本信息。

12345 热线提倡实名表达诉求，诉求人不愿提供真实姓名的，应当予以尊重。诉求人要求匿名的，12345 热线应当将诉求人姓名、联系方式等信息进行保密处理，但需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项除外。

下列事项诉求人应当提供姓名、身份证号码、联系方式等基

本信息，诉求人拒绝提供或要求保密的，12345 热线不予受理：

- 1.查询个人信息的事项；
- 2.涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项；
- 3.法律规定需要提供个人信息方可受理的事项；
- 4.承办单位根据相关规定需要诉求人提供个人信息方可办理的其他事项。

（二）12345热线可根据诉求的性质、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。

通过应用12345热线知识库能即时答复的，即时答复诉求人；不能即时答复的，应当在24小时内，依据相关法律法规、政策文件以及部门“三定”方案、权责清单转派至承办单位办理。属垂直管理单位职责的，原则上转派至市级承办单位办理。涉及突发类工单应当第一时间电话通知承办单位。

第十三条 办理答复

（一）及时办理。承办单位应当及时签收 12345 热线转派的工单，并主动联系诉求人，了解诉求的具体内容，按照工单办理时限办理。

（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.涉及公共突发事件的诉求，按照突发类工单处理。承办单位应当在 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另有规定的，从其规定；

9.在办理时限内无法办结的，应当向诉求人说明情况，并提前向 12345 热线申请延期，延长的时限不得超过原办理时限的 1 倍。

（三）退单处理。承办单位认为诉求工单不属于本单位职责的，应当在签收后 1 个工作日内申请退回，突发类工单应当在签收后 30 分钟内申请退回，并说明退回的理由和依据。

12345 热线对以下事项不予退回，并发回原承办单位继续办理：

1.根据有关法律法规、部门职责或 12345 热线联席会议审定应当由原承办单位办理的事项；

2.承办单位未注明退回理由和依据的事项；

3.登记内容存在瑕疵，但不影响承办单位后续办理的事项；

4.部分登记内容与客观情况不完全相符，承办单位根据掌握的客观情况，可以继续办理的事项；

5.诉求人已提供事项的基本情况或线索，需要承办单位作进

一步了解或核实的事项；

6.热线知识库已有知识点，但12345热线无法直接以知识点答复诉求人，或适用知识点上传时间晚于事项登记时间的事项；

7.承办单位已提出延期申请的事项。

（四）及时答复。承办单位应当将办理过程、结果及时回复诉求人和12345热线，并对回复内容负责。回复内容应当符合以下要求：

1.列明事项办理情况，包括事项办理时间（一般事项具体到日，突发类事项具体到时）、具体办理事项单位、经办人、事项办理情况等内容，因办理时间限制事项未完全处理完毕的，应当注明事项阶段性办理结果以及后续处理计划；

2.对事项进行针对性的正面回应；

3.投诉举报类事项，决定立案的应当上传立案决定书或注明立案编号和立案日期；决定不予立案的，应当说明不予立案的理由和法律依据。

承办单位在办理和反馈诉求事项时，有条件的应当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，承办单位应当及时与诉求人联系，耐心解释，正确引导，争取理解。

第十四条 督办回访

（一）12345热线应当采取电话督办、短信督办、书面督办、网络督办、现场督办等不同方式，督促承办单位按照规定时限办理。对逾期未办结的事项，承办单位应当书面说明情况和理由。

（二）工单办结时，12345 热线同步将承办单位提交的办理结果以短信的形式回复诉求人进行自动回访，诉求人可通过短信回复做出满意度评价。如诉求人 24 小时内未回复，则默认为满意。若未通过自动回访的方式征求群众满意度评价的，12345 热线将以人工回访的方式进行，并以人工回访的结果作为最终满意度评价结果。

（三）诉求人评价不满意的，12345 热线、工作站应当审核办理结果，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。

第十五条 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，按照要求进行归档。电话录音至少应当保存 3 年。

第十六条 知识库建设

（一）承办单位应当建设与 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。承办单位对知识库内容的有效性、准确性负责。

（二）12345 热线可主动向承办单位发起知识提问，承办单位应当在 3 个工作日内补充完善知识库。

（三）知识点应当通俗易懂，通过问答、举例、图文等形式，方便话务员和公众理解，主要包括：

1.涉及公民、法人、其他组织权利义务、切身利益，需要社会公众知悉、执行、配合的内容，应当说明具体的做法；

2.涉及办事等公共服务事项的，说明办事的受理单位、地址、联系方式、受理条件、材料、流程、时限以及审批标准等；

3.涉及政策中的专业术语以及社会公众可能误解、疑问的内容，应当进行解释；涉及数据计算的，应当举计算示例；

4.涉及新政策，应当说明政策适用范围、施行时间、注意事项、常见问题等；涉及原有政策修订的，应当说明新旧政策施行的衔接、常见问题等。

第十七条 数据分析

12345热线应当开展全面、系统、科学的数据分析工作，及时发现行政管理、社会管理、公共服务等方面存在的薄弱环节和热点、难点问题，强化风险防控，提高管理和服务的针对性、有效性，为政府科学决策和社会治理提供依据。

第四章 制度机制

第十八条 应急联动机制。12345 热线与 110、119、120、122 等紧急类热线建立健全应急联动机制，110、119、120、122 紧急类热线平台建立“12345 政务服务便民热线联动专席”，双方通过电话务引导、三方通话、系统工单流转等方式，实现两个平台数据的实时流转、双向推送，及时高效地处理群众的诉求。

第十九条 接诉即办机制。12345 热线联合政务服务、生态环境、旅游、城管、交通运输、公安交警等相关部门，对旅游投诉、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、办事投诉等诉求建立“接诉即办”联动机制。

第二十条 首接负责制。承办单位应当遵循“首接负责制”。涉及多个单位共同办理的诉求事项，12345 热线指派的首家承办单位为主办单位，负责牵头办理、答复公众诉求。12345 热线根据事项办理需要指定协办单位配合办理。协办单位应当积极配合主办单位处理工单，将办理意见反馈给主办单位。

第二十一条 联席会议制。针对争议较大、难以确定职责所属的工单，市行政审批局牵头商市机构编制以及司法行政等部门，视情况组织联席会议确定承办单位，包括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。承办单位应当遵照联合审定意见办理，不得将事项退回，也不再进行处理。

第二十二条 专报通报制。市行政审批局每月发布专报，公开12345 热线运营数据和承办单位办理工单情况，以及对优秀案例和问题案例进行通报。

第二十三条 领导轮值制。各承办单位根据 12345 热线制定的工作计划，安排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。

第二十四条 保密工作制。对涉及个人信息、工作秘密、非敏感问题、非公开问题的，12345 热线和承办单位工作人员应当严格保密。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。

第五章 保障措施

第二十五条 组织保障

桂林市 12345 政府服务热线工作领导小组调整为桂林市 12345 政务服务便民热线工作领导小组，由常务副市长任组长，市人民政府分管副秘书长任副组长，各相关部门分管负责人、各县（市、区）人民政府分管领导为成员，研究制定 12345 热线发展规划，及时解决整合运行中的突出问题。领导小组下设办公室，办公室设在市行政审批局。

第二十六条 考核保障

（一）12345 热线以百分制的方式，按照月度、年度对承办单位进行考核。以 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。考核周期为当年度 1 月 1 日—12 月 31 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。

（二）对承办单位的考核，主要考核制度建设、知识库更新

维护、诉求工单处理等方面的情况。市行政审批局负责制定考核细则和指标。考核结果与绩效考评挂钩。

（三）考核结果应当及时呈报市人民政府，通报承办单位。市行政审批局依据考核结果对成绩优异的单位和个人进行通报表扬，承办单位可将考核结果作为评先评优的参考依据。

第二十七条 监督问责保障

（一）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。

（二）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。

（三）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，由市热线中心报市行政审批局视情况予以责任追究。

（四）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，由市行政审批局向承办单位发出整改函；情节严重的，由市行政审批局将相关问题线索移送纪检监察机关处置。

第二十八条 体系保障

（一）桂林市本级使用“桂林市 12345 政务服务便民热线”的全称和“桂林市 12345 热线”的简称，使用全区统一的 12345 热线徽标。

（二）涉及提供公共服务的市直属企业、事业单位的诉求，

由其主管部门进行转派，履行管理职责，督促办理。承办单位应当重视诉求人的合理诉求事项，倾听公众呼声，接受公众监督，提高服务质量。

（三）群众来电数量多、业务复杂、事关群众切身利益的重大新政策出台或咨询类引用知识库一次性解答率低于 70% 的事项，涉及的承办单位应当选派业务骨干到话务现场，指导话务员解答本单位复杂业务问题。

（四）12345 热线建设、扩容改造、运营管理等所需经费列入市本级财政预算。

第六章 附则

第二十九条 本办法由市行政审批局负责解释。

第三十条 本办法自印发之日起施行，有效期 5 年。《桂林市人民政府关于印发桂林市 12345 政府服务热线管理办法（试行）的通知》（市政规〔2020〕22 号）同时废止。

附件：桂林市 12345 政务服务便民热线工作领导小组成员
名单

附件

桂林市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组成员名单

- 组 长：**蒋春华 市委常委、常务副市长
- 副组长：**赵塞经 市人民政府副秘书长
- 蔡一鸣 市行政审批局局长、市人民政府副秘书长(兼)
- 成 员：**袁石平 市委编办副主任
- 王淑兰 市委督查绩效办副主任
- 唐 原 市司法局四级调研员
- 蒋少海 市行政审批局副局长
- 张志刚 灵川县委常委、副县长
- 唐基恒 全州县委常委、常务副县长
- 汤建国 兴安县委常委、常务副县长
- 秦传志 永福县委常委、常务副县长
- 韦普健 阳朔县委常委、常务副县长
- 唐 奕 灌阳县委常委、常务副县长
- 郑明旺 龙胜各族自治县委常委、常务副县长
- 刘兆龙 资源县委常委、常务副县长
- 王永树 平乐县委常委、常务副县长
- 覃传良 荔浦市委常委、常务副市长

蒋尽球 恭城瑶族自治县常委、常务副县长
张莉彬 临桂区人民政府党组成员、副区长
李 军 象山区委常委、常务副区长
何 静 秀峰区委常委、常务副区长
陶日桂 叠彩区委常委、常务副区长
文 杰 七星区委常委、常务副区长
朱保国 雁山区人民政府党组成员、市管二级调研员

(此件主动公开)

抄送：市委各部门，各人民团体。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市中级人民法院，市检察院。
各民主党派桂林市委员会，市工商联。

桂林市人民政府办公室

2022年9月8日印发

