

伊犁哈萨克自治州推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室文件

伊州放管办字〔2023〕1号



关于印发《自治州 12345 政务服务便民热线运行管理细则（试行）》的通知

州直各县市推进政府职能转变和深化“放管服”改革协调领导小组，自治州推进政府职能转变和深化“放管服”改革协调领导小组成员单位：

《自治州 12345 政务服务便民热线运行管理细则（试行）》已经自治州人民政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。自治州人民政府办公厅印发《自治州 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》（伊州政办发〔2021〕19号）同时废止。



(此件公开发布)

抄送：自治州党委办公厅、人大常委会办公厅、政协办公厅，自治州纪委监委办公室。

伊犁哈萨克自治州政务服务管理局

2023年6月2日

自治州 12345 政务服务便民热线运行管理细则 (试行)

第一章 总 则

第一条〔制定依据〕根据自治区政务服务和公共资源交易中心《关于印发〈自治区 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法〉的通知》要求，结合自治州 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）工作实际，制定本细则。

第二条〔热线定位〕12345 热线由自治州人民政府设立，是自治州人民政府受理自然人、法人和其他组织（以下统称诉求人）对政务和便民服务的非紧急合理诉求平台。12345 热线由电话及配网站、政务网站、移动 APP、微信小程序等共同组成，为州直行政区域提供 7×24 小时全天候人工服务。

第三条〔架构设置〕12345 热线实行一个号码即“12345”服务企业和群众，采用州级建设、分级管理、“接诉即办”的运行模式，依托自治区政务服务一体化平台，构建“1+11+N”（自治州 12345 热线平台+州直各县市人民政府+州直部门单位）运行构架。

“接诉即办”是以发现和解决诉求为导向，实行首接责任制，快速响应、高效办理、及时反馈诉求人合理诉求，开展为民服务。

第四条〔工作职责〕州政务服务管理局是州直 12345 热线的管理机构，负责州直 12345 热线工作的管理与协调。各县市

人民政府是本级 12345 热线工作的主管单位，负责本行政区域 12345 热线工作的管理与协调。

州 12345 便民热线服务中心（以下简称 12345 热线中心）具体负责组织开展 12345 热线建设运营、诉求事项闭环管理等工作。各县市人民政府办公室是本级 12345 热线工作机构，负责本行政区域内诉求事项闭环管理工作，协调、督促本级政府工作部门、乡镇（街道）和企事业单位的热线工作。

第五条〔协调机制〕依托自治州推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组，对推诿扯皮、久拖不决的诉求和重要问题线索进行协调和督办，有关部门对职责有争议、职责边界不清的诉求事项应及时厘清职责权限，明确管辖主体和责任单位，制定处置规范，并及时报协调领导小组办公室（州政务服务管理局）。

第二章 诉求办

第六条〔受理诉求原则〕对属于受理范围的诉求，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则进行规范转办，主要以在线回应、派发工单等形式处办。受理诉求原则上要求实名登记，包括提供姓名、联系方式、诉求信息等，诉求人可自主选择是否公开诉求，诉求人主动要求信息保密时，应对诉求人信息进行加密处理依法保护所有数据信息，如发生诉求人信息泄露，由各级 12345 热线工作机构承担相应责任。

对不属于受理范围的诉求，首接人员负责告诉求人不予受

理及其依据，客观如实登记，做好解释工作，并告知其反映渠道或提供解决建议，紧急救助事项应及时转接有关平台（如 110 平台）处办，首接人员无法认定的，应及时汇报，通过热线工作协调机制召集相关部门协调解决。

第七条〔受理范围〕12345 热线受理范围主要涉及政府管理和服务，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境等领域咨询、非紧急求助、投诉、举报、表扬和意见建议等。

12345 热线工作人员应耐心解答、客观登记、及时转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。诉求人应当如实反映诉求，配合后续办理工作，客观评价办理情况，不得无正当理由反复拨打或长时间占用热线资源。

对涉及扰乱热线正常工作秩序，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等行为的，12345 热线工作机构对行为人可实行 3 个自然日内限制占用 12345 电话资源的措施，同时应向自治区 12345 平台报备具体情况并告知诉求人理由；限制呼入超过 3 个自然日应向自治区 12345 平台提交申请，经同意后方可执行；涉嫌违反治安管理法律法规的，依法交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第八条〔不受理范围〕12345 热线不受理范围：

- （一）不属于州直行政管辖范围内的事项。
- （二）已进入或须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访渠道等程序解决的事项。

(三)涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

(四)违反法律、法规、规章以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项。

(五)相关诉求正在办理过程中或已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项。

(六)反映诉求情况不清楚、无具体内容的、缺乏政策法规依据、经属地热线核实无法办理的事项。

(七)其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理的依据，做好解释引导并如实记录；对能够确定其他办理单位的，应当告知其相关信息。

第九条〔首接责任制〕各级12345热线工作机构要落实“首接责任制”，依照政府公布的权责清单，按职能划分指定主办单位为首接责任单位，负责对诉求人的事项处办、答复、回访。

对于存在职责交叉、职责争议或职责边界不清的诉求事项，按照“谁接到谁先行受理”的原则，由首接单位先行核实具体情况。

第十条〔承办单位〕12345热线承办单位是处办12345热线派发诉求工单的机构。包括但不限于各县市人民政府，州直部门单位，街道办事处，乡镇人民政府，人民团体，院校，驻伊单位，具有行政管理或公共服务职能的企事业单位等。

12345 热线根据实际需要确定诉求事项的承办单位。承办单位负责诉求事项的办理、反馈、办结、重办等工作。

涉及各级党委部门、法院、检察院及其所属单位的诉求，由相关部门处办；涉及事业单位、国有企业、高等院校的诉求，由相关业务主管部门处办。

各级承办单位应当加强热线工作的组织领导，建立以主要负责人为热线工作第一责任人的工作机制，明确分管领导，指定负责部门，配备专（兼）职工人员，做好诉求事项处办协调、知识库更新审核等工作，并保持人员相对稳定。分管领导、专职人员有调整的或联系方式变更的，应在调整完成之日起 3 个工作日内报 12345 热线备案。

第十一条〔处办流程〕12345 热线处办流程分为受理、派单、办理、反馈、督办、办结、回访、重办和评价等环节，实现诉求事项办理的闭环运行。

（一）受理。对属于热线受理范围的诉求事项，热线工作人员要在受理转办平台同步形成工单予以受理，承办单位要在 1 个工作日内完成签收。

（二）派单。系统工单生成后，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则，按规定程序呈批后进行派发。诉求事项涉及多个责任单位的，应指定主办单位和协办单位共同办理。

（三）办理。承办单位签收工单后在规定的时限内进行办理。承办单位在办理过程中发现属于本细则“第十七条”情形或不属

于本部门职责范围的，应提供依据或改派意见，并在签收工单后1个工作日内退回同级热线，由同级热线决定不予受理或根据部门职能再次派发。

（四）反馈。工单办结后，承办单位应及时在受理转办平台反馈办理结果并根据实际情况以适当的方式（电话、短信、书面等）将结果告知诉求人。诉求人明确不回复、在办结前通过热线撤回诉求的，承办单位可不反馈诉求人，提交申请办结。

（五）督办。对在规定时限内未办结的工单或2次回访不满意的工单，由12345热线进行督促办理。12345热线要分类建立督办事项台账，实行清单式管理，采取下发督查专报、整改通知、督查建议、约谈提醒等方式，督促相关单位限期整改，列为督办清单的工单将计入对承办单位的政务服务工作日常考核。

（六）办结。对工单诉求已经处办完毕且回访满意或虽未处办完毕但诉求无政策法规依据的，通过系统对工单进行办结操作。

（七）回访。由12345热线对系统审核办结的工单在48小时内进行100%回访，询问并了解诉求人的满意度及意见建议。对诉求人评价不满意的事项，经核实确属承办单位职责的，由承办单位重新处办。重新办理后仍不满意的，督促承办单位再次办理，并纳入督办台账。

（八）重办。不符合办结标准或诉求人的合理诉求未有效解决的，经审核属承办单位责任的，退回承办单位重新处办。

（九）评价。由回访对象对诉求处办情况是否满意进行评价

并将评价结果纳入承办单位政务服务工作年度考核。

(十) 归档。承办单位应在 1 个工作日内复核所办结工单，对办结工单、电话记录（电话录音应至少保存 3 年）、交办回复、会议材料、领导批示件以及其它具有保存价值的材料，应按要求提交 12345 热线系统归档；法律法规另有规定的，从其规定。

(十一) 备案。诉求人工单涉法、涉诉、已信访终结、已行政调解、仲裁处理或历史遗留问题无法解决等事项，承办单位应向 12345 热线提供相关说明材料，经审核，该工单作备案处理。

第十二条〔分类处置〕对诉求人提出的事项，应当按照下列规定进行处理：

(一) 能当场答复或者处理的，应当直接答复或者处理；

(二) 不能当场答复或者处理的，应当按照职责、属地或者行业管理要求，及时将工单转派承办单位办理；

(三) 已经进入复议、仲裁、诉讼等程序的诉求事项，应当告知诉求人按原途径解决。

(四) 属 110、119、120、122 等紧急类求助事项，应指引诉求人自行拨打或征得诉求人同意后采用三方通话或话务转接方式转至相应热线；紧急救助事项应及时转接有关部门处理。

第十三条〔办理时限〕12345 热线实行事项限时办结制，对咨询、求助、意见建议投诉和举报类诉求事项进行归口分类，限时办理。承办单位应按规定的办结时限和办理要求办理诉求事项，依法依规解决诉求人的合理诉求。事项办理用时从事项转派至承

办单位即时起至事项办结且回访满意止。办理用时超出办理时限的，视为逾期办结。

（一）对于咨询、求助、意见建议类事项，自收到之日起 5 个工作日内办结。

（二）对于投诉、举报类事项，自收到之日起 15 个工作日内办结。

（三）法律、法规、规章、规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。

（四）办理过程中确实存在办结时限不够，可按程序申请延期办结。

（五）诉求办理完毕后，承办单位应向热线系统提交工单办结申请，符合要求的按办结处理，不符合要求的按退回处理，办理期限按承办单位收到转办工单时间起计算。

（六）涉及水、电、气、道路、火灾、洪涝、泥石流等公共突发或紧急事件的求助、举报类诉求，按突发或紧急事件工单进行处理，由 12345 热线根据实际情况联系相关部门，原则上 1 个自然日内办结。

（七）国家政务服务平台、自治区 12345 热线平台转派的工单优先按期办结。

第十四条〔申请延期〕承办单位能当日答复诉求人的应尽量当日答复，不能当日答复的应按法定期限答复。除突发类事项外，对于诉求事项情况复杂、工作量大，在法定时间内不能办结的事

项，应在时限前 24 小时通过工单办理系统申请延期，标记延期原因、依据和延时。

工单延期不能超过 2 次，延时原则上不得超过法定时限。无相关法定时限的，每次延时不得超过原办理期限，有法律规定的从其规定。

12345 热线对承办单位延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十五条〔事项办结〕工单办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向 12345 热线提交办理情况申请办结，经 12345 热线审核同意办结且回访满意的，即为事项办结。

工单办理完成后，承办单位应及时回复诉求人，告知事项办理情况。承办单位应做好回复诉求人的电话录音、通话记录、短信等资料的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。诉求人投诉承办单位没有回复的，承办单位应提供回复时的电话录音、通话记录、短信等证明材料，无法提供证明材料的，视为没有回复诉求人。

办理情况应当符合以下要求：

(一) 列明事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况。

(二) 对事项进行针对性的正面回应，且回复内容合法合规；诉求人对经 12345 热线审核确定且合法合规的回复内容持有异

议的，可以提出事实理由，由承办单位补充答复 1 次。

(三) 投诉举报类事项，应注明核查情况和处理结果。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。

(四) 咨询类事项，应注明主要的回复内容。

(五) 求助类事项，应说明采取的措施和办理结果。

(六) 建议类事项，应说明采纳情况，不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由。

(七) 突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制情况。

(八) 为消费者挽回经济损失的，应填写挽回损失的情况。

12345 热线审核工单办理情况，符合要求的，同意办结；不符合要求的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十六条〔满意度评价〕 12345 热线建立满意度评价机制，由诉求人对话务服务和事项办理情况进行满意度评价。满意度评价结果为：非常满意，满意，基本满意，不满意，非常不满意。

首次评价为不满意的事项，发回承办单位重办，重办次数为 1 次，重办期限为 5 个工作日。发回重办事项的办理用时从重办事项发回原承办单位即时起至重办办结审核通过止。重办事项不能延期，超出重办时限办结的，为逾期办结。

承办单位重办后，提交办理结果，进行第二次满意度评价。重办事项的满意度，以第二次满意度评价为准。第二次满意度评

价为不满意的事项，12345 热线通过人工、网络、短信等方式回访诉求人，征询不满意的原因后，根据具体情况做出处理。

符合下列情形之一的，承办单位应当向诉求人作出解释，不再办理，并向 12345 热线上传书面说明并加盖公章：

（一）事项不符合法律、法规、规章及政策规定不能办理的，诉求人仍以同一事实和理由提出的。

（二）应当办理或已依法依规办理，但由于事项内容超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因，导致暂时不能办理或诉求人不满意的。

第十七条〔不予受理〕诉求人反映诉求时隐瞒重要信息或提供虚假信息，经 12345 热线或承办单位核实后将不予受理，并做好登记、解释工作，告知诉求人不予受理依据或通过其他渠道反映，标注后按照办结处理归档。对不予受理的诉求，承办单位对无法当即确定是否受理的，应当自收到工单之日起 24 小时（工作时）内确定并告知诉求人。

第十八条〔申请退回工单〕承办单位应主动联系诉求人核实诉求事项是否属于本单位职责或登记内容因存在错误而无法办理的工单。如不属于本单位职责范围，应在接到工单 1 个工作日内通过工单办理系统申请退回并标记申请退回理由或建议转派单位。12345 热线收到承办单位退回工单通知后，审核退回意见，符合条件的，同意退回，转相关承办单位处办；不同意退回的（经研判工单属于承办单位职责；退回工单未说明原因或依据不充分的；工单

登记有瑕疵而不影响办理的），交原承办单位补充办理。回退工单每月按部门进行分类，统计承办单位回退件数。如出现部门交叉、相互推诿现象，12345热线应报请启动协调机制。

第三章 知识库管理

第十九条〔知识库〕知识库为咨询类等诉求答复提供支撑，归集相关法律、法规、规章和政策规定以及业务办事流程等信息，形成可存储、可维护、可查询、可更新、可留存历史记录的信息集合，是12345热线话务人员解答诉求人咨询问题的主要参考依据，也是登录新疆政务服务网（移动端、小程序）人员咨询解答办理政务服务事项等业务的重要参考。

第二十条〔管理原则〕知识库管理遵循“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则。12345热线按照“全区一库”要求，统筹协调、督促指导各县市各部门及时向12345热线推送最新政策和热点问题答复口径、实时更新专业知识库，实现诉求人政务服务咨询需求便利化、多样化。各县市各部门按照自治区12345平台制定的知识库标准、类别、目录、场景，负责本地区本单位知识信息的采集、审核、发布、更新、下架等。

第二十一条〔内容〕知识库包括但不限于政府依法公开的法律、法规、规章和政策规定，承办部门的工作职责、业务事项办事流程、社会公共服务方面的知识，政府公告和公开信息等。

知识库内容应权威、准确、有效，并向公众提供查询服务。

主要包括政务服务事项、政策法规、单位职能、便民问答、应急突发、座席服务技能技巧等六类知识内容。

(一)政务服务事项。包括行政权力和公共服务事项、办事与服务指南、办事流程等。

(二)政策法规。包括法律、行政法规、地方性法规、地方规章、部门规章等。

(三)单位职能。包括单位名称、工作职能、单位地址、联系电话、办公时间，明确内设机构、职责及联系电话。

(四)便民问答。包括政策解读、便民事项问答等。

(五)应急突发。包括停水电气暖、路政故障、公共卫生事件、突发应急事件等事项，应明确突发事项处理责任单位及联系电话。

(六)座席服务技能技巧。录单、派单、回访等服务标准规范、沟通技巧、服务用语、培训考核等。

第二十二条〔标准〕知识库内容应明确法律法规、政策规章、规范性文件依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、有限、常见问题解答等，并按照以下标准提供：

(一)涉及提交资料的，应明确资料获取途径、资料填写说明、资料样例等。

(二)涉及非实体渠道系统操作的，应提供相关操作步骤图文演示、系统故障报障渠道等。

(三)涉及专业术语的，应对定义的内涵和外延作详细解释。

(四)涉及查询电话的，应注明是否对外，以及可提供的信息查询范围等。

(五)没有明确依据的，原则上不能作为知识库内容。

第二十三条〔采集〕新增政策、法规应当在文件公开后7个工作日内完成知识库信息采集录入；新增政务服务事项、便民问答和12345热线中心反馈的知识需求等其他事项，应当在3个工作日内完成知识库信息采集录入；应急突发的知识根据需要实时采集录入。

第二十四条〔审核和发布〕承办单位对已采集的知识库信息进行审核和发布，从知识库分类、目录、业务内容、是否公开、关键词等方面进行审核，确保内容合法、完整、准确有效，严格执行网络信息安全保密等有关法律法规。

承办单位起草的规范性文件和具有公共事务作用，涉及公民、法人或者其他组织权利义务、切身利益或重大公共利益，社会关注度高或专业性强的通知等文件，应在政府门户网站、本单位网站、媒体上公布时，同步将文件上传至热线知识库。

第二十五条〔更新〕承办单位应及时向12345热线提供涉及本单位、本行业信息，推送最新政策和热点问题答复口径，经校核后录入和更新热线知识库。

热线工作人员使用知识库时，若发现知识信息缺失、错误、不合理或部分信息未及时更新，应通过12345热线向承办单位反馈更新知识库信息。对应更新的知识库，应在3个工作日内完

成更新、审核、发布。

第二十六条〔下架〕承办单位应及时对不适用、已失去时效性的知识库信息，按照本单位相关规定程序下架。

第二十七条〔使用〕依据热线知识库内容，12345 热线能直接解答的诉求，直接答复诉求人。不能直接解答的，采取转接电话、三方通话或转派工单的形式进行答复。

12345 热线在工作中认为承办单位上传的知识库内容需要解读的，应向承办单位发出知识库解读通知，承办单位应自收到通知 3 个工作日内将解读材料上传知识库。

第二十八条〔追责〕有下列情形之一的，除对相关人员及其承办单位进行通报和问责外，还需追究相关人员及相关承办单位负责人责任：

(一) 承办单位知识库采编人员未及时对知识信息进行审核、更新、发布和下架，造成后果的。

(二) 承办单位知识库采编人员提供错误知识信息，造成后果的。

(三) 承办单位未指定专人承办本单位知识库采编工作，导致本单位知识采集、审核、更新、发布等工作失误，造成后果的。

第四章 应急响应

第二十九条〔常态力量〕按照立足当前、着眼长远的原则，根据自治区政务服务和公共资源交易中心《关于提高 12345 政务服

务便民热线接通率能力的函》的相关要求，州直 12345 热线常态工作力量按照不少于 70 人配备，并结合后续工作实际适当增加人员配备，着力推动实现“接诉即办”。州本级设置热线话务席位 30 个、配备话务人员不少于 30 人，伊宁市设置话务席位 30 个、配备话务人员不少于 30 人，奎屯市 12319 热线与 12345 热线双号运行，设置话务席位 10 个、配备话务人员不少于 10 人。

第三十条〔应急响应〕立足应对紧急突发情况，加强预警预案储备，建设应急话务中心，设置应急话务坐席 30 个，储备应急力量 40 人，实现全州 12345 热线应急调度管理，确保实现 12345 热线话务峰值溢出、平台堵塞阻断时呼入的及时接听，保证应急条件下的热线接通率。

第三十一条〔突发事件处置〕12345 热线建立与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，确保及时有效应对突发自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件等。

12345 热线接到以下突发事件报告后，应立即启动应急联动机制，及时联系相关县市和部门处置，同步报告州政务服务管理局，特别紧急情况可直报州人民政府办公厅，需要答复的在 2 个自然日内办结（发生自然灾害等不可抗力的情形除外）。

- (一) 涉及区域性水、电、暖、气、网等问题的事项。
- (二) 自然灾害、地质灾害及引发的次生灾害的事项。
- (三) 个人扬言将危及公共安全、人身财产安全的 110 紧

急警务事项。

第五章 督办与考核

第三十二条〔督办机制〕州政务服务管理局联合有关部门，建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的工作督办机制，加强对工单的跟踪、催办、提级办和督办，定期向承办单位通报其承办、督办事项办理情况，对不积极履行办理责任、无正当理由逾期办结、办理结果弄虚作假等情况，提出整改建议。

州政务服务管理局定期向州人民政府报告督办事项的办理情况，对存在的问题和需要协调解决的事项，提出工作建议；对权属交叉、情况复杂、容易引发群体性矛盾、影响社会稳定的疑难事项，根据情况提请州人民政府协调解决。

12345 热线对事项办理成效进行全过程监督，对不积极履行办理责任、回避矛盾，连续多次被投诉或较长时间没有整治效果导致反复投诉举报，不作为、慢作为造成不良影响的，推诿扯皮或谎报瞒报等情形，由州政务服务管理局将相关问题报送州纪委监委依纪依法处理。

各县市人民政府对本行政区域 12345 热线诉求事项办理成效进行全过程监督，压实承办单位责任，督促履职尽责，对诉求处办质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，交由有关部门依纪依法处理。

第三十三条〔督办事项〕承办单位有下列情形之一的，州、

县 12345 热线工作机构进行分级督办：

- (一) 自治区、自治州领导批示或交办的事项。
- (二) 超出办理时限未办理的；
- (三) 诉求人多次、集中反映诉求未解决的；
- (四) 知识库维护更新不及时，更新内容不符合要求的；
- (五) 国家、自治区平台转派事项。
- (六) 其他需要督办的事项。

各级热线工作机构要高度重视国家、自治区平台转派事项，严格按要求规范办理、限期办结。12345 热线应及时转办、督办国家、自治区平台转派事项，加强办理结果的审核和监督。

第三十四条[督办程序]事项督办按照以下程序和要求开展：

- (一) 12345 热线梳理督办事项，向相关承办单位发出督办通知，根据事项办理难度，设定办理时限。
- (二) 承办单位接到督办通知后，应明确工作目标和工作进度，细化工作内容和责任分工。
- (三) 承办单位在督办期限届满前向 12345 热线反馈办理情况和结果；督办期限届满仍未办结的，向 12345 热线反馈阶段性办理结果、存在的问题和下一步工作计划，继续办理。
- (四) 事项督办实行“办结销账”管理，按照事项办结标准完成工作目标的，予以办结销账；12345 热线对督办事项的办理情况进行督促检查，向承办单位提出整改建议。
- (五) 12345 热线根据工作实际可进行现场督办。承办单位

接到现场督办通知后，应按通知要求及时安排人员到达督办地点，提供事项的相关资料，积极配合督办。

第三十五条〔工作通报〕12345热线每周通报各县市、州直相关部门处办诉求事项的应办结工单量、工单办结量、办结率、按时办结率、回访满意率和平均处办时长，知识库准确率和更新进度等，并作为政务服务工作日常考核重要内容。连续2周按时办结率低于90%的县市和单位，视情给予通报处理。

第三十六条〔社会监督〕12345热线工作机构、承办单位及其工作人员应当通过信息公开、情况通报、征求意见等方式，接受诉求人、新闻媒体及社会各界的监督。

对提出的意见建议，12345热线工作机构和承办单位应当研究整改，并将整改情况予以反馈。

第三十七条〔绩效考核〕12345热线工作考核坚持客观、公正、公开、激励的原则，通过制定全面反映承办单位工作质效的考核指标，对各承办单位诉求处办效能进行考核评价。考核结果纳入承办单位政务服务工作年度考核内容。

州政务服务管理局主管州直热线考核工作，12345热线中心负责制定热线考核标准、组织实施考核、进行结果运用等工作。

第三十八条〔话务监督考核〕12345热线通过购买第三方服务的方式开展话务接听工作。12345热线中心负责监督考核第三方服务商的话务接听工作。12345热线及时接听率（参照自治区考核指标）不得低于95%，连续2周及时接听率低于95%的，按

照合同约定对第三方服务商进行考核奖惩。

第六章 数据汇聚和应用

第三十九条〔数据共享〕12345热线平台遵循“标准统一实时更新”的原则，开发统一的数据接口与承办单位进行系统互联、数据共享。承办单位应当遵守统一的接口文档和技术规范，确保有效实现系统数据互联互通。

第四十条〔数据分析〕12345热线平台建立完善热线诉求大数据分析平台，开发智能分析功能，聚焦热点事件、突发事件、持续性事件，实现预先发现、动态跟踪、联动分析等功能，通过多维度对比分析，跟踪诉求走向、定期量化评估、优化政务服务生态，做好舆情引导工作，并及时通报相关部门妥善做好应急处置，为政府履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供辅助依据。

第四十一条〔分析报告〕12345热线每月对企业和群众诉求进行数据分析，编制社情舆情专报，向州党委、政府报送，为制定相关政策提供数据支撑。

第四十二条〔保密事宜〕“1+11+N”热线工作机构建立热线数据安全保障机制，按照“谁管理、谁使用、谁负责”原则，加强12345热线业务系统访问、数据共享使用的全过程安全管理，对不宜公开的处办结果和诉求人要求保密的答复，不得向社会公布。

对未经州政务服务管理局批准，热线受理的各种来电和诉求信息、业务处理记录、电子工单、通话录音等内容，以及热线的各项运行管理数据、绩效评估数据、统计分析数据等，不得向任何个人或组织提供、泄露。

对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及工作秘密、敏感问题的，应按照相关规定予以严格保密。

“1+11+N”热线工作机构应使用接入电子政务外网的终端设备登录12345热线平台，并严格落实网络安全相关规定。相关工作人员应当严格保管账号和密码，专人专用，如遗失账号或密码应及时向州政务服务管理局书面申请找回。

第七章 附 则

第四十三条〔保障工作〕通信管理部门要确保线路通畅，统筹协调通信运营商，做好导码资源分配和语音中继号码的备案。

根据工单转办业务需求，“1+11+N”热线工作机构应配齐配全配强人员队伍，合理扩充话务人员、工单处理人员、管理人员、数据汇聚人员、数据分析人员。

第四十四条〔参照执行〕各县市人民政府，州直相关部门可参照本细则制定本部门实施办法。

第四十五条〔解释实施〕本办法由自治州推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室（州政务服务管理局）负责解释，自印发之日起实施。