

伊犁哈萨克自治州人民政府办公厅

文 件

伊州政办发〔2021〕19号

关于印发《自治州 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》的通知

霍尔果斯经济开发区管委会，自治州直属各县市人民政府，自治州人民政府各部门、直属机构，州直属各企事业单位，奎屯—独山子经济技术开发区、伊犁国家农业科技园区、都拉塔口岸、那拉提景区管委会：

《自治州 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》已经自治州第十四届人民政府第 42 次常务会议研究同意，现印发你们，请认真贯彻执行。



自治州 12345 政务服务便民热线

管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实《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）和自治区人民政府政务服务办公室印发《关于整合建设全区12345在线政务服务平台工作方案》（新政办函〔2020〕38号）有关规定，进一步规范优化自治州12345政务服务便民热线（以下简称热线）管理工作，提高热线服务能力和水平，结合自治州实际，制定本办法。

第二条 热线由自治州人民政府设立，整合州直各类非紧急类政府服务专线，以便民、智能、高效为服务理念，对拨打频率较低的政务服务便民热线取消号码，将话务座席统一归并到伊犁州12345热线。对话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，实行双号并行，保留号码，将话务座席并入12345热线统一管理；对不具备归并条件的热线，可以保留话务座席，与12345热线建立电话转接机制，为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，提高自治州社会治理法治化、精准化、智能化、专业化水平。

第三条 州政务服务管理局为热线工作的行政主管部门，负责贯彻执行州直有关热线建设、管理的总体部署，牵头负责热线建设和管理工作。

热线管理中心组织开展热线具体工作，负责事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档、考核、公开等日常管理工作，负责日常组织实施本办法。

第四条 州直各县市人民政府、各职能部门、群团组织以及国有和涉及公共服务的企事业单位为热线的承办单位，负责事项的接收、办理、转送、回复、检查，更新政务信息，完善热线知识库。

经热线管理中心同意，承办单位可根据管理权限，将具有行政管理职能和公共事务管理职能的单位列为下一级承办单位，并加强监督和指导。

各级承办单位根据职责规定分级办理事项，在职责范围内对办理行为和结果负责。

各县市人民政府为本级 12345 热线事务办理落实的责任主管单位，确定工作具体机构，组织本级事务的派发、办理、协调、督办、回访、归档、考核、公开等日常管理工作。

第五条 建立州政府热线管理工作联席会议（以下简称联席会议）制度，负责自治州 12345 热线建设管理重大事项的统筹决策及监督检查，各成员单位负责人为联席会议成员，联席会议办公室设在州政务服务管理局。

第六条 加强标准化建设。热线执行单轨制闭环运行标准，实现服务、数据、管理的规范化和标准化。

第七条 加强智能化建设。热线管理中心负责建设州直统一的热线信息系统，推进智能化在受理、转办、办理、审核、督办、满意度评价、统计分析、效能监察、绩效考核等方面的应用，实

现热线全流程数字化、智能化、可视化。

第八条 统筹大数据建设。热线管理中心负责建设州直热线数据库，加强热线大数据的分析和应用，实现数据在州、县市、乡镇三级部门共享共用。

第九条 热线遵循属地管理、分级负责、强化监督、注重实效的原则，实行统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核的工作机制。

第十条 热线应当建立舆情分析制度，聚焦群众诉求关切，定期进行大数据舆情分析，及时聚焦社会热点事件，并及时向州、县市党委、政府和有关部门提供民情动态信息。热线管理中心每月向州党委、政府及自治区政务服务和公共资源交易中心报送当月办理情况；县市政务热线事务承办管理单位向热线管理中心报送当月办理情况。对突发公共事件等相关诉求快速反应，按需形成报告，及时上报。

第二章 受理

第十一条 12345 热线通过电话、网站、微信、微博、移动 App 等多渠道受理群众诉求，承办以下事项：

- (一) 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及公共服务信息的咨询；
- (二) 影响公众日常生活的突发性问题和非紧急类求助；
- (三) 对城乡治理、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工作作风、

行政效能等方面投诉举报；

（五）其他应当受理的事项。

第十二条 热线对以下事项不予受理：

（一）不属于州人民政府、承办单位职责或服务范围的事项；

（二）依法应当通过 110、119、120、122 等紧急服务专线处理的事项；

（三）属于党委、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警、兵团职责范围的事项；

（四）依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项；

（五）已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访、信息公开等法定程序或已通过上述法定程序处理的事项；

（六）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和涉及维护社会稳定事项；

（七）正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向热线提出的同一事项；

（八）违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰、信息要素不全或无实质诉求内容的事项；

（九）其他不予受理的事项。

第十三条 热线定期举行州、县市人民政府、政府职能部门领导接听热线活动，受理诉求人来电事项。

接电单位的范围经州政务服务管理局审定，热线管理中心可根据来电增长情况和业务需求，调整接电单位的范围。

热线管理中心与接电单位召开重点事项办理协调会，将诉求人反

映强烈的事项交办给接电单位包案解决。

第十四条 热线管理中心对受理的事项进行分类处理：

(一) 咨询类事项，根据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，转派至承办单位办理。

(二) 投诉举报、求助和建议类事项，按照“属地管理”原则和部门职责规定转派至承办单位办理；属垂直管理单位职责的，原则上转派至州一级承办单位办理。

(三) 涉及两个或以上承办单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理。

(四) 涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为协办单位。

(五) 符合本办法第二十六条第三项规定的同一事项，转派至承办单位做好解释工作。

第十五条 热线管理中心对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理及其依据。

第三章 办理

第十六条 承办单位对接收的事项进行分类办理：

(一) 属于本单位职责的，应当在本办法规定的期限以内办结；

(二) 认为不属于本单位职责或热线受理范围的，应当自收到事项之日起1日内（指工作日，含本数，下同）申请退回，并说明退回的理由和依据。

第十七条 热线管理中心对退回申请进行审核，同意退回的，

进行职责界定后再次转派；不同意退回的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十八条 对职责不清的一般事项，热线管理中心通过快速协调机制确定承办单位。

对涉及多个承办单位职责、管辖界限或法律实施存在争议的疑难复杂事项，热线管理中心通过会议协调、组织现场核查、征求业务指导部门意见、提交州编办或州司法局审定、提请州政府协调审定等方式确定承办单位。

通过上述方式确定的承办单位，应当遵照办理，不得退回。

第十九条 热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）咨询类事项，热线管理中心自收到事项之日起 5 日内（指工作日，含本数，下同）办结；

（二）投诉举报、求助、建议类事项，热线管理中心自收到事项之日起 15 日内办结；根据实际情况科学合理延期并在阶段性办理情况中说明。

（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。

第二十条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 2 次为限。

办理期限为 15 日的事项，每次延期 5 日；其他办理期限的事项，每次延期的时限和办理期限相同。

第二十一条 热线管理中心对延期申请进行审核，同意延期

的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第二十二条 办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向热线管理中心提交办理情况申请办结，经审核同意办结的，即为事项办结。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；诉求人对经热线管理中心审核确定合法合规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，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。

第二十三条 热线管理中心审核办理情况，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。

第二十四条 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。

第二十五条 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 工作日。

第二十六条 承办单位对重办事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

(二) 已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

(三) 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，承办单位可上传书面履责意见，并向诉求人说明。

第二十七条 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，热线管理中心通过人工、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。

第二十八条 承办单位应当按照规定提供、更新、维护涉及本单位的热线知识库信息，确保真实权威、及时准确，为即时解答和查询提供支撑。

第二十九条 热线建立突发事项联动处置机制，将以下突发事项转派至承办单位办理：

- (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) 城乡管理部件危及公共安全的事项；
- (四) 个人扬言将危及公共安全、人身财产安全等 110 紧急警务事项。

突发类事项，热线管理中心接到突发事件报告后，立即了解事件发展现状及预处理结果，并向州政务服务管理局主要领导报

告，根据领导指示开展相关处置措施，同时掌握事态的发展动向及时向局主要领导报告。

热线管理中心在 30 分钟内通知有关县市或相关部门热线管理人员，继续了解事件后续发展情况，及时联系相关部门处置，避免事态的进一步扩大，需要答复的在 2 日内办结。发生自然灾害等不可抗力的情形除外。

第四章 监督考核

第三十条 热线管理中心应当向社会公布热线受理渠道和热线管理工作的相关规定，主动接受人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进热线管理工作的意见和建议。

第三十一条 热线管理中心对以下事项进行督办：

- (一) 州领导批示或交办的事项；
- (二) 参加接听热线活动部门领导接听群众来电的事项、交办的重点事项；
- (三) 集中投诉举报的热点、难点事项；
- (四) 已有州政府决定、会议议定、经热线管理中心协调确定、上级业务指导部门认定的承办意见，但仍得不到解决的事项；
- (五) 逾期未办结的事项；
- (六) 发回重办后诉求人仍不满意，经热线管理中心认定确属于承办单位原因的事项；
- (七) 其他需要督办的事项。

第三十二条 热线管理中心利用热线信息系统，加强对事项的

受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常情况进行实时智能预警。

第三十三条 热线管理中心加强数据分析，实现数据实时可视化，聚焦社会热点、难点问题，通过工作简报、专报和个性化数据展现等形式，为政府科学决策、精准施政提供依据。

第三十四条 由州政务服务管理局联合州纪检监察机关对事项办理成效进行监督处理。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，由州政务服务管理局将相关问题报送州纪委监委依法处理。

第三十五条 热线接受媒体监督，定期报道投诉举报案例、发布咨询热点问题和政策解读，提出社会治理的意见和建议。热线制度执行不力和对诉求人合法合理的诉求不积极回应、不及时办理、不耐心解释造成不良影响的承办单位，提交给媒体曝光。

第三十六条 热线管理中心对受理前台服务质量、业务能力和工作效能等进行考核，对承办单位的办理情况、满意度、热线知识库建设更新情况等进行考核，并通报考核结果。考核结果纳入政府目标管理考核体系。

第三十七条 热线考核遵循客观公正、科学合理、全面精细、注重激励的原则，将事项提前办结、同类事项同比下降等情况列为考核加分指标。

第三十八条 承办单位对热线数据的归集、统计、考核结果等有疑问可在收到热线数据结果后3日内提出申诉，热线管理中心

应当进行调查核实并及时反馈。

第五章 附则

第三十九条 热线管理中心根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对各级热线服务管理人员、受理人员进行培训，相关承办单位应当积极配合。

第四十条 热线管理中心、各级承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关内容，造成不良影响或引发严重后果的，按照责任追究有关规定处理。

建立 12345 热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理”。

第四十一条 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用话务资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第四十二条 热线管理中心及各承办单位根据法律法规规定对诉求人及相关诉求信息负有保密义务。如司法机关、纪委监委、行政机关需要调取热线相关资料，必须持有所在单位公函和两名工作人员及工作证件，并经政务信息中心主要领导批准备案后方可调取；对律师事务所、仲裁委员会等机构申请调取相关资料的，必须持有所在机构公函和两名工作人员及工作证件，经州政务服务

务管理局主要领导批准备案后方可调取。

第四十三条 由州政务服务管理局依据此《办法》研究制定的实施细则。本办法用语的含义：

(一) 事项，是指公民、法人、其他组织(以下统称诉求人)向热线提出的咨询、投诉举报、求助和建议。

(二) 咨询，是指诉求人对政务信息及公共服务信息存在了解的需求，提请有关部门给予答复的行为。

(三) 投诉举报，是指以下两种情形：

1.诉求人认为城乡管理、劳动保障、消费维权、市场监管、公共交通、公共卫生、环境保护等方面的违法行为侵害了其合法权益或损害了公共利益，提请有关部门处理或查处的行为。

2.诉求人认为行政机关工作人员、公共服务企事业单位工作人员工作作风和行政效能方面存在不当，提请有关部门处理的行为。

(四) 求助，是指诉求人为自身权益的需要，提出给予帮助的请求。

(五) 建议，是指诉求人对城乡治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面，提出的对具体问题处理、对普遍问题完善的意见。

(六) 热线知识库，是指承办单位上传、更新的各类法律法规、政务服务、公共管理等方面的信息库。

(七) 城乡管理部件，是指具有明确产权人或管理维护单位的市政公用、地下管网、市容环卫、园林绿化等纳入城乡管理的

各类设施。

（八）履责意见，是指由具体办理事项的单位主要领导或分管领导签发，证明本单位已按照规定履行职责的书面文件。

第四十四条 本办法由州政务服务管理局负责制定并解释。

第四十五条 本办法自印发之日起试行，有效期2年。相关法律法规依据变化或有效期届满，根据实施情况依法评估修订。