附件2

安顺市人民政府政务服务中心关于《安顺市12345政务服务便民热线管理办法

（征求意见稿）》的起草说明

一、起草背景及过程

根据《贵州省2023年深化“放管服”改革工作要点》（黔府办发〔2023〕7号）、《贵州省2023年法治政府建设工作要点》（黔府办发〔2023〕10号）、《中共安顺市委全面深化改革委员会2023年工作要点》（安改委发〔2023〕2号）、《安顺市2023年12345政务服务便民热线重点工作任务》（安市政通〔2023〕1号）工作要求，结合2023年市政府重要文件发文计划，以《贵州省12345政务服务便民热线管理办法》出台为契机，全力推进12345热线运行制度建设,制定数据共享、运行管理、评价分析等业务标准，提升热线服务标准化、规范化水平。

为规范安顺市12345政务服务便民热线运行管理，建立健全长效工作机制，市政府政务服务中心在《安顺市12345非紧急政府服务热线运行管理办法（试行)》（安府办函〔2020〕48号）的基础上，充分借鉴省级、省内其他市州运行机制，并结合安顺市实际，市政府政务服务中心重新草拟了《安顺市12345政务服务便民热线管理办法》，并于2023年6月12日发出第一轮征求意见建议的函，向市有关部门及各县（区）共计119家单位征求修改建议。其中，74家单位反馈意见建议（无修改意见建议68家，提出修改意见建议6家），44家单位未反馈意见建议，市政府政务服务中心对征求到的意见建议进行综合分析研判，对文稿进行了完善，于2023年8月2日再次向全市热线处置部门发起第二轮征求意见，其中113家单位反馈意见建议（无修改意见建议107家，提出修改意见建议6家），6家单位未反馈意见建议，市政府政务服务中心结合两轮征求意见，再次对《管理办法》进行修改完善，待新的管理办法正式实施印发后，《安顺市12345非紧急政府服务热线运行管理办法（试行）》（安府办函〔2020〕48号）废止。

二、主要框架

《管理办法》共七章四十条，主要由总则、热线受理、热线办理、协调督办、考核考评、主动治理和附则等七部分组成。

 第一章总则部分，主要明确政务服务便民热线功能定位、受理渠道组成，政务服务便民热线工作的行政主管部门、日常管理单位和各县区人民政府、市政府各职能部门和市各公共服务企事业单位的主要工作职责，政务服务便民热线工作原则及运行容错纠错机制等。

第二章受理部分，主要明确政务服务便民热线服务渠道、受理范围、不予受理范围，对受理和不予受理事项实行分类处理。

第三章办理部分，主要明确政务服务便民热线承办单位对接收事项分类办理的原则、要求及时限，疑难工单处置情况、回访与满意度评价情况、办结认定情况、档案管理等。

第四章协调督办部分，主要明确政务服务便民热线督办事项、督办形式、调度及联动工作机制。

第五章考核考评部分，主要明确政务服务便民热线考核事项原则、结果运用、约谈制度，对各级政务服务便民热线受理管理人员、承办单位建立健全热线信息安全保障机制。

第六章主动治理部分，主要明确政务服务便民热线知识库建设更新、报送信息要求、及响应治理措施。

第七章附则部分，主要明确各级政务服务便民热线管理人员、受理人员方面名词解释和相关术语定义。

1. 主要内容

新的管理办法更详细的对12345政务服务便民热线现行工作职责分工、受理与办理事项进行了区分，进一步畅通受理互动渠道，着力提升了工单办理质效和惠企便民服务水平，与原管理办法相比，重点在以下方面分别进行了更新调整：

（一）新增内容

**1.容错纠错：**建立热线处置工作容错纠错机制，鼓励热线工作人员按职履责，落实好一线热线处置人员的政策保障、权益保护等措施，提升有关工作人员的政治、法律、业务素质和工作能力。

**2.不受理诉求处置方式：**热线接到下列事项实行分类处理：（一）应当通过110、119、120等紧急服务热线处理的紧急事项，指引诉求人拨打相应热线或者即时转接；（二）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政裁决、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访程序办理的，告知诉求人相应反映渠道；（三）属于党委、人大、政协、军队职责范围的，告知诉求人向相关单位反映；（四）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的，告知诉求人办理进展或者办理结果；（五）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，向诉求人作好解释工作。

**3.不满意工单申诉：**诉求人评价为不满意或非常不满意的工单，承办单位应当向诉求人说明情况。确实因客观条件等无法满足诉求人需求的，承办单位可在满意度评价结果形成之日起3个工作日内，通过系统提交有效依据提出申诉。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

**4.档案管理：**处置部门对诉求工单办理涉及的通话记录、交办回复、会议资料、领导批示件、电话录音等资料应规范建立档案资料备查。

**5.督办形式：**热线工作机构配合政府督查机构，通过系统督办、书面督办、会商督办、现场督办和联合督办等形式，对热线工单办理情况开展督办工作。

**6.调度机制：**各县（区）人民政府（管委会）、市级部门建立热线运行综合分析、定期调度机制。对诉求人持续反映、需要长期推进的热线诉求事项，开展重点领域和区域治理；对处置持续时间长、解决难度大的诉求事项，开展定期专题研究，制定解决方案，明确主责单位，推动诉求问题化解、解决。

**7.联动机制：**110、119、120等紧急类热线要建立与12345热线联动机制，市、县区具有行政管理职能的应急处理部门与12345热线建立突发类事项联动快速处理机制。设立内部应急电话专线，保持24小时畅通，及时受理自然灾害、危及公共安全、涉及区域性水、电、气等时效性较强、需要立即处理的突发事件，承办单位收到12345热线联动诉求工单需在两个小时内反馈阶段性办理意见。

**8.考核原则：**热线工作机构遵循公开透明、客观公正、科学合理、注重激励的原则，完善热线工作日报、周提示、月通报、季度分析、年度考核等运行机制，不断提升处置部门服务质量和办理效率。

**9.考核事项：**热线工作机构结合工作要求，将承办单位热线组织领导、日常运行、办理情况、督查督办、知识库等指标纳入考核考评指标体系，定期通报考核结果。

**10.结果运用：**热线考核考评一般按月组织实施，对月度考核排名靠后的，处置部门应规范提交整改报告，经单位主要领导签发盖章后，报送至热线工作机构存档备查，省在安单位考核成绩排名靠后的，同步函告省级行业主管部门；年度考核考评情况按权重纳入考评指标体系加减分项；对办理企业和群众诉求质量差、推诿扯皮、谎报瞒报、弄虚作假、不当退单等情况，交由有关部门依纪依法处理。

**11.约谈制度：**热线考核考评以切实解决诉求为导向，对月度考核结果连续三个月排名靠后的处置单位，由政府督查机构、热线工作机构进行约谈；对开展主动治理、积极解决疑难复杂问题成效显著的，考核考评给予正向激励。

（二）完善内容

**1.合法使用：**诉求人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，热线工作机构可以对诉求人实行30个自然日内限制占用热线资源的措施；涉嫌违反治安管理法律法规或犯罪的，依法交由公安机关处理。

**2.疑难工单处置：**不属于本单位职责的，应自收到事项一个工作日内申请退回，并说明退回理由和依据；转派处置部门处置，被退回热线工作机构的疑难复杂热线工单，热线工作机构可通过征求机构编制、司法行政部门或工作会商等形式，确定承办单位。

**3.不满意重办：**诉求人对热线工单办理情况首次评价不满意、诉求人要求重办的，热线工作机构根据处置部门办理情况可以发回承办单位再次办理。重办时限咨询类1个工作日，意见、建议、求助类2个工作日，投诉、举报类5个工作日，不得延期办理，重办以1次为限，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。

**4.效能预警：**建立12345热线效能监督机制。对承办单位办理诉求事项的全流程进行效能监测，对各环节中的异常指标进行电子监测告警，包括：绿牌、黄牌、红牌。按时受理、按时回复等正常状态亮绿牌；受理或办理时限前1个工作日的亮黄牌（咨询类事项提前八小时）；超过受理或办理时限的亮红牌。

**5.督办事项：**热线工作机构利用热线信息系统，加强对工单全业务环节监测、预警和管控，重点对逾期未办结、集中投诉举报、诉求办理质量差、不当退单等情形进行督办，承办单位应当积极配合工单督办，及时反馈督办情况。

**6.热线宣传：**县区人民政府、处置部门要多渠道加强热线宣传，市、县处置部门对社会公告公示、接受社会监督的对外电话号码一律替换为12345。

**7.热线知识库：**热线工作机构及承办单位应当遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维护热线知识库，处置部门对上传热线的知识库内容合法性、准确性和时效性负责。承办单位应当及时主动更新热线知识库内容，按以下要求向同级12345热线工作机构报送信息：（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等政务公开信息；（二）对与社会公众利益直接相关的新政策，应在正式发布之日前，同步将政策原文及配套解读信息上传热线知识库；（三）对于重大事件、突发事件，应当即时上传权威答复口径。

**8.知识库响应：**热线工作机构可根据诉求人来电反映的诉求，针对性地发起知识点提问，处置部门应在2个工作日内系统内规范回复；知识点经同级热线工作机构核查存在错漏的，承办单位应当收到核查通知2个工作日内补齐和修正。

**9.治理措施：**各县（区）人民政府（管委会）、市级部门应当按照事权和法定权责，在管理公共事务、治理公共问题、提供公共服务过程中，主动发现诉求问题、解决问题，结合热线诉求工单办理。