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）》的解读材料

一、《管理办法》起草背景、制定依据

自2019年起开展12345热线归并整合工作，建立起覆盖市、县（区）的12345政府热线体系，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）、《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）、《安顺市人民政府办公室关于调整安顺市人民政府2023年度重大行政决策事项目录的通知》工作要求，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。**结合我市实际，特起草了《**安顺市12345政务服务便民热线管理办法**（征求意见稿）》**（以下简称《管理办法》）。

二、《管理办法》起草过程、征集意见修改情况

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，持续践行“服务好、能办事、真管用”的服务理念，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》，分别于2023年6月12日、8月2日发出2次征求意见建议的函，向市有关部门及各县（区）共计118家单位征求修改建议，第一轮征求意见情况为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，第二轮征求意见情况为6家单位提出修改意见建议，112家单位未反馈意见建议；根据安顺市人民政府办公室关于调整《安顺市人民政府2023年度重大行政决策事项目录》的通知，《管理办法》调整纳入《安顺市人民政府2023年度重大行政决策事项目录》，需履行“公众参与”程序，2023年8月16日至9月15日在安顺市人民政府网发布《安顺市12345政务服务便民热线管理办法（征求意见稿）》的公告，向社会公开征求意见，截止2023年9月15日征集期满，共收集到网络意见建议36条，其中2条无意见，34条均未采纳（未采纳的原因：5条意见内容与征求意见事项无关、29条意见内容不符合现行工作实际），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，现管理办法待提请市政府政务服务中心党组研究。

三、《管理办法》整体框架和主要内容

**《**安顺市12345政务服务便民热线管理办法**》总体内容**共七章40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。

**（解读单位：安顺市人民政府政务服务中心）**