



# 重庆市人民政府办公厅 关于印发重庆市 12345 政务服务便民热线 运行管理暂行办法的通知

渝府办发〔2021〕8号

各区县(自治县)人民政府，市政府有关部门，有关单位：

《重庆市 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2021年1月29日

(此件公开发布)



# 重庆市 12345 政务服务便民热线运行管理 暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为建设人民满意的服务型政府，规范重庆市 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)运行管理，切实办好企业和群众(以下称来电人)诉求，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)要求，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 12345 热线由市政府设立，归并全市非紧急类政务服务热线资源，通过“12345”语音电话和互联网渠道，为来电人提供“7×24 小时”人工和智能在线服务。

**第三条** 各区县(自治县，以下简称区县)政府、市政府各部门和有关单位处理来电人诉求的活动及相关管理工作，适用本办法。

**第四条** 12345 热线按照“一号对外、统一分派、资源共享、归口办理、分级负责、统一监管”的原则开展工作。

## 第二章 职责分工

**第五条** 市政府办公厅是 12345 热线的主管单位,由市政府总值班室(重庆市市长公开电话办公室、“12345 一号通”工作处)统筹负责以下日常管理与协调工作:

(一)组织制订热线服务标准和管理规范,开展日常监督管理及绩效评价工作。

(二)组织开展诉求办理的综合协调、跟踪督办,以及社情民意调查、数据分析等工作。

(三)协调开展热线运维管理和相关软硬件及数据资产管理工作。

(四)协调开展热线知识库建设管理工作。

(五)协调开展热线其他工作。

12345 热线具体负责诉求登记、交办、协调、督办、回访、运行监测、数据分析和绩效评价等工作,实现诉求办理的闭环运行。

**第六条** 各区县政府、市政府各部门和有关单位是 12345 热线的承办单位,由各承办单位办公室或指定的工作机构负责以下日常管理与协调工作:



(一)建立健全工作制度流程，明确专(兼)职工作人员、相对固定的热线联络员，安排驻场轮值人员。

(二)组织办理各项诉求，跟踪办理进程，审核办理结果，督促做好答复来电人工作。

(三)开展相关业务培训指导，按需设置专家座席并做好专家选派和管理工作，协调有关负责人参加在线接听来电、政民互动活动。

(四)开展热线知识库建设维护工作。

(五)协调开展热线其他工作。

各承办单位可根据管理权限，明确本级政府部门、下级行政机关、内设机构或具有公共事务管理职能的企事业单位、其他单位作为具体承办单位，并加强对具体承办工作的监管和指导，在职责范围内对办理行为和结果负责。

**第七条** 市政府办公厅会同各承办单位建立健全12345热线工作统筹协调机制，研究解决热线工作中的重大问题。

### 第三章 受理范围

**第八条** 12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求：

(一)涉及我市经济调节、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、举报和意见建议。

(二)国家平台交办的诉求，按照川渝互转机制等需要联动转办的诉求。

(三)法律法规规章等规定应当受理的其他事项。

**第九条** 12345 热线不予受理事项：

(一)应通过诉讼、仲裁、纪检监察、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。

(二)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。

(三)法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不予受理的事项，应当告知来电人不予受理及其依据，并如实记录；能够确定其他办理单位的，应告知来电人该单位名称等相关信息。

**第十条** 对涉及人民群众生命财产安全的报警求助类诉求，原则上不改变现行运行管理模式和工作机制，由 110、119、120、122 等紧急服务专线处理。

12345 热线为来电人提供转接帮助或第一时间通报相关单位，同时向热线主管单位报告。



## 第四章 办理流程

**第十一条** 诉求登记。12345 热线应规范登记来电人联系方式、诉求内容及类别、涉事地址等信息，并为来电人查询办理进度和办理结果提供便利。

**第十二条** 分类处置。12345 热线根据诉求情况，采取直接解答、三方通话、呼叫转接、派发工单等方式，对来电人诉求第一时间处办：

(一)能根据热线知识库直接解答的，12345 热线应当即时解答。经来电人同意，也可采取三方通话、呼叫转接方式进行解答。

(二)不能直接解答的，形成服务工单，按照属地、属事原则，主要通过“互联网+督查”系统进行交办；根据工作需要，通过有关部门业务系统或其他渠道交办的，应全程监管、数据共享，确保办理实效。

1.涉及区域明确、诉求事项具体且能由乡镇(街道)或区县部门办理的，交由乡镇(街道)或区县部门就近网格处理，并由区县政府或市级有关部门按职责督办。



2.涉及跨区县、责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，通过快速协调机制和职能就近原则，指定市级有关部门和单位、区县政府办理，并明确牵头承办单位和协同承办单位。

**第十三条** 限时办理。各承办单位要建立健全分级分类、接诉即办工作机制，务实高效办理来电人诉求，并按照“谁具体承办、谁直接答复”的原则答复来电人：

(一)12345 热线交办的服务工单，应在交办后 1 个工作日内流转至具体承办单位；对不属于本单位职责范围的工单，相关单位应逐级向上提交并说明理由，需提交至 12345 热线的，累计时间不超过 2 个工作日。

(二)对咨询类服务工单，具体承办单位应在 12345 热线交办后 5 个工作日内办结和答复来电人；对非咨询类服务工单，应在交办后 15 个工作日内办结和答复来电人；对交办时另有具体时限要求的服务工单，按要求进行处理和答复。涉及多部门、跨区域办理的，由牵头承办单位汇总各方意见统一答复来电人。

(三)确因情况复杂不能按时办结的，具体承办单位应在时限届满前提出延期申请并说明理由，经上一级管理单位同意后方可延期，并将阶段性工作进展和延期情况告知来电人。

(四)法律法规规章等对办理时限另有规定的，从其规定。





**第十四条** 回访评价。12345 热线实行服务效能“好差评”制度，以电话核实、当面访谈、现场察看等方式开展回访，引导来电人对承办单位办理情况进行评价。

对差评问题应重点核实。有明显疏漏或未落实事项的，要重办整改，整改后再次回访；由于超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、来电人期望过高等原因导致差评的，承办单位应向来电人耐心解释、积极引导、争取理解。

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。

**第十五条** 督查督办。12345 热线运用督办工单、专题协调、约谈提醒等多种方式加强督查督办。会同政府督查部门、行业主管部门对重点难点热点问题及办理质量差、信息失实、不当退单、异常延期等情形进行重点督查。

**第十六条** 整理归档。12345 热线和各承办单位应按照档案管理要求建立热线工作档案，归档内容应真实、清晰、完整。

## 第五章 知识库管理

**第十七条** 12345 热线会同各承办单位建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库。





**第十八条** 各承办单位应规范收集、整理、制作本地区、本单位、本行业领域知识信息，经审核后录入热线知识库系统。推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向热线开放。按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则，主动向热线推送最新政策和热点问题答复口径，及时、准确对热线知识库信息进行修订、补充或删除。面向热线工作人员开展驻场培训宣讲。

**第十九条** 12345 热线统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，对相关信息使用情况和常见性问题进行统计分析，及时向各承办单位反馈热线知识库信息维护需求。推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

## 第六章 数据管理

**第二十条** 建立 12345 热线运行数据库和大数据分析平台。加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判，对异常情况实时智能预警。加强大数据分析应用，通过工作简报、专报和特征数据展示等形式，及时反映重要社情民意，为政府科学决策、精准施政提供依据。



**第二十一条** 建立统一的12345热线信息共享规则。推进热线与“渝快办”“智慧城市”“互联网+督查”及其他部门业务系统互联互通和信息共享，向承办单位实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，支持承办单位做好数据查询和利用等工作。

**第二十二条** 强化信息安全保障。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，严禁违规泄露来电人有关信息。

### 第七章 监督管理

**第二十三条** 12345热线和各承办单位要广泛宣传热线的功能作用，加强政民互动交流，及时回应社会关切，总结推广好经验好做法，更大程度方便企业和群众记忆和使用。

**第二十四条** 12345热线建立工作绩效评价体系，对各承办单位的服务能力、办件质效、服务对象满意度和知识库管理等情况开展月度监测和年度评估，并定期通报。

引入第三方监督评价机制，对12345热线运行情况进行客观评价。评价结果作为改进热线工作的重要依据。

**第二十五条** 12345 热线和各承办单位工作人员应严格执行热线服务标准和工作制度，耐心倾听、准确记录、认真办理和规范解答来电人诉求。

承办单位存在下列情形之一的，由市政府办公厅予以通报批评或依据有关法律法规和规定严肃问责：

(一)推诿扯皮、敷衍塞责，不作为、慢作为的。

(二)因故意或重大过失导致处置不当，激化矛盾的。

(三)不按规定程序办理或回复不当、谎报造假，造成不良影响或严重后果的。

(四)对热线知识库更新维护不及时或内容出现重大错误，造成不良影响或严重后果的。

(五)对热线工作造成不良影响或严重后果的其他情形。

相关结果纳入市级部门目标管理绩效考核和区县经济社会发展业绩考核。

**第二十六条** 来电人应当自觉维护 12345 热线正常工作秩序。恶意反复使用、故意长时间占用热线资源，经工作人员劝阻无效，或骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处理。

## 第八章 附 则

**第二十七条** 本办法由市政府办公厅负责解释。

**第二十八条** 本办法自印发之日起施行。