

襄汾县人民政府办公室文件

襄政办发〔2022〕16号

襄汾县人民政府办公室 关于印发襄汾县12345政务服务便民热线 规范管理办法的通知

各乡（镇）人民政府、县直各有关单位：

《襄汾县12345政务服务便民热线规范管理办法》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

襄汾县人民政府办公室

2022年8月19日

（此件公开发布）

襄汾县 12345 政务服务便民热线 规范管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步密切党和政府与人民群众的联系，畅通社会各界监督渠道，营造良好社会发展环境，确保 12345 政务服务便民热线工作规范化、制度化，根据国家有关法律法规及《临汾市 12345 政务服务热线运行管理办法》（临政办发〔2020〕48 号）《临汾市 12345 政务服务便民热线整合归并实施方案》（临政办发〔2021〕32 号）的有关规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 12345 政务服务便民热线是临汾市人民政府设立的“以市长热线为主、整合各类服务热线统一运行”的非应急性公共服务平台。襄汾县 12345 政务服务便民热线管理办公室（以下简称“县热线办”）设在县行政审批服务管理局，负责日常运行管理工作。

第三条 各乡镇、县直各单位是热线办理工作的责任主体和具体承办单位。

第四条 襄汾县 12345 政务服务便民热线与市 12345 政务服务便民热线平台进行对接，对政务服务过程中办理的服务事项进行评议。

第五条 12345 政务服务便民热线遵循“条块结合、归口办理、村（居）配合”原则，实行“集中管理、统一受理、部门联动、按责转办、限时办结、跟踪督办、评价反馈、审结归档、规范考核、行政问责”的工作机制。

第二章 工作职责

第六条 12345 政务服务便民热线主要职责：

（一）学习宣传党和国家的路线、方针、政策以及法律法规，引导广大群众通过合法途径、合理方式表达利益诉求；

（二）及时受理人民群众通过市长热线提出的诉求和建议，对各类问题进行分类、交办、转办、督办；

（三）整理编发情况通报，综合分析群众反映问题及办理、回复情况，向县委、县政府提供具有预见性、普遍性、紧迫性的决策参考信息；

（四）全面指导、协调、监督、检查和考评服务热线联动工作部门，培训业务工作人员；

（五）负责完成县委、县政府交办的其他事项。

（六）对工作不负责、欠拖不决、造成严重后果的单位相关责任人提出给予党纪政纪处分的建议。

第七条 承办单位的主要职责：

（一）明确责任。各承办单位主要负责人为第一责任人，

分管领导为具体责任人；明确政务服务便民热线具体处办机构，确定 1-3 名工作人员负责 12345 热线工作，负责处理、转办上级工作站派发的热线工单；

（二）办理事项。承办县政务服务便民热线办转（交）办的职责范围内的诉求件，及时调查、处理、回复、反馈办理结果。若交办件不属于职能范围，应在 4 小时内退回，并书面说明原因；

（三）建库备查。做好数据库内容的日常梳理、及时更新等工作；

（四）顺畅运行。建立内部联动网络，畅通处办工作的信息联络及工作联结渠道；

（五）健全制度。落实内部受理、办理、审批、答复、反馈、审结归档、保密、考核、问责等工作制度。

第三章 受理范围

第八条 诉求件受理

通过拨打 12345 电话反映的诉求件，由市 12345 政务服务便民热线平台通过系统转县热线办，由县热线办转派县相关单位办理。

第九条 不受理以下事项：

（一）涉及人身、财产安全，通过 110、119、120、122

等紧急渠道求助的事项；

（二）涉访、涉诉、涉军进入行政复议程序的诉求事项；

（三）涉及纪检监察、国家安全、商业秘密、个人隐私的事项；

（四）正在办理过程中或已按照职责职能依法办理完毕，并明确答复的，诉求人未提供新情况、新理由仍反复投诉的事项；

（五）信息要素不全、内容不明确的事项；

（六）法律、法规、规章规定的其他不予受理的事项。

第四章 工作程序

第十条 诉求件办理

县热线办按照“属地管理、谁主管、谁负责”的原则分派诉求件。

（一）直办件。诉求件反映的问题情况清楚、政策明确的，由热线办直接答复。

（二）交办件。诉求件反映的问题需要承办单位办理后回复的，热线办通过市长热线处办系统交承办单位处理。

（三）限时件。办结时限为 3-5 个工作日。问题相对简单的诉求件，3 个工作日内办复；问题牵扯面广、情况较为复杂的诉求件，5 个工作日内办复。

(四) 承诺件。诉求件反映的问题因客观条件限制，需一定处理周期的，应在办结时限内回复当前处理情况，做好解释工作，并承诺办结的最后时限，待办理完结后再次回复。

(五) 紧急或重大事件。遇到紧急或重大事件，立即呈报县热线工作领导小组领导批示，再按批示意见办理。

第十一条 办理情况反馈

承办单位应在办结时限内向政务服务便民热线处办系统反馈诉求件的办理情况及结果。

第十二条 承办单位书面报告办理结果要符合以下要求：

(一) 填写清楚。同一交办单有两个以上事项的，或注明有附件的，报告办理结果时不能遗漏；

(二) 层层把关。逐级审核、认定办理结果，集中签字同意上报；

(三) 内容真实。反馈办理结果与实际处理情况要一致。

第十三条 县热线办负责对诉求件的办理进行催办、督办、通报和监督检查。

(一) 催办督办。诉求件到期未办结的，热线办通过电话或网络对承办单位进行催办，催办仍未办结的通过督办单进行督办。若在规定时限内仍未回复，由热线办以书面形式上报县政府督查室督办；

(二) 疑难事项督办。对疑难工单（责任主体不清）涉及多部门的，热线办牵头组织相关部门参加联席会议协调处理。

对工单办理存在推诿扯皮，不作为、慢作为、乱作为等情况，热线办公室以专报形式上报县政府督查室督办；

（三）延期办理。确因客观原因无法在规定时间内办结的电子工单，承办单位应在办理时限到期前提出延期申请，同时告知来电人并做好解释工作。延期办理累计不得超过15个工作日；

（四）回访不满意工单的督办。热线办根据县委、县政府安排要求，对市回访不满意工单的承办单位要求进行二次回复，联系当事人再次对接，提交情况说明；

（五）定期通报。热线办定期将运行情况编发《襄汾县12345政务服务便民热线运行情况通报》；

（六）监督检查。县热线办具体检查审核已办结的诉求件。

第十四条 整理存档

12345政务服务便民热线所有诉求件的办理过程分类保存在平台管理系统。热线办要专人负责系统维护，对数据进行备份存档。诉求件办理的有关信息可按规定随时查阅。

第五章 工作制度

第十五条 首接负责制度

12345政务服务便民热线指定的承办单位为首接负责单位，负责对公众的诉求事项办理答复。涉及多个单位共同办理的诉

求事项，12345 政务服务便民热线依据政府公布的权责清单，按职能就近的方式指定的主办单位为首接负责单位。

第十六条 联席会议制度

遇到群众反映的解决难度大的热点、难点问题，由热线办召集相关单位通过联席会议研究解决。

第十七条 知识库管理制度

按照“统一建设、分责维护、信息共享”原则，建立热线知识库系统。知识库信息主要包括职能职责、法律法规、服务事项、群众关注、常见问题等内容，由相关单位及时采集、录入、更新知识库系统，确保信息的准确性、时效性。

第十八条 专报通报制度

对诉求人反映的热点、难点问题及办理情况，以专报形式向县政府呈送；对承办单位实际承办工单量、办结率、延期办理情况、群众满意率和典型案例，存在的突出问题，以及群众关注的热点、焦点和难点事项的完成情况，每月进行通报。

第十九条 保密工作制度

对涉及国家安全、商业秘密、个人隐私、工作秘密的，12345 政务服务便民热线各承办单位及其工作人员应按照相关规定予以严格保密。不宜公开的办理结果，不得向社会公开。

第二十条 考核制度

（一）12345 热线负责制定具体考核指标。包括工作机制、办理量、按时办结率、办理满意度、知识库建设及更新指标等；

(二) 按月、年度对各承办单位进行考核，主要围绕责任落实、制度建设、重视程度、办理数量、群众满意度、政务知识库建设等指标进行量化考核，并将考核结果报县委、县政府纳入绩效考核与目标责任考核体系。

第六章 责任追究

第二十一条 服务热线工作实行全过程实时监督。承办单位及其工作人员有下列情形的，有关部门按照管理权限进行追责问责：

(一) 交办事项确属职能范围但因客观原因造成处办不力被退回重办的；交办事项经催办仍未办理或反馈，且不能说明理由的，由热线办以书面形式上报县政府督查室通报；

(二) 需跨部门联合办理，牵头承办单位无正当理由拒不办理的，或协办单位不接受、不配合牵头单位办理的；因工作不负责任、推诿扯皮导致诉求件未及时妥善处理的；答复（反馈）内容与实际办理结果不一致的，由热线办报县政府办督查室研究处理；

(三) 因以权谋私、徇私舞弊等行为致使诉求件办理不公，并造成恶劣影响的；因失密、泄密致使诉求人受到打击报复或造成不良影响的，由热线办报县政府办督查室转县纪委监委严格问责；

(四) 其他需要问责或处分的情形。

第二十二条 诉求人反映的内容经查证属恶意攻击、陷害、侮辱、诽谤，且对相关单位或个人造成严重后果涉嫌犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

第七章 附则

第二十三条 本办法自发布之日起三十日后施行，有效期五年，由襄汾县政务服务热线管理办公室负责解释，原《襄汾县政务服务热线管理办法（试行）》同时废止。

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，
县检察院，人民团体，新闻单位。

襄汾县人民政府办公室

2022年8月19日印发

校对：张海燕（县行政审批局）

共印80份
