



宁夏回族自治区人民政府
People's Government of Ningxia Hui Autonomous Region

首页	重要活动	常务会议
政策公开	政府公报	政策解读

当前位置：首页 > 政策公开

索引号：640000/2022-00282

责任部门：自治区人民政府办公厅

标题：自治区人民政府办公厅关于印发

宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理办法（试行）的通知

主题分类：综合政务

成文时间：2022-04-27

发布时间：2022-05-09

发文字号：宁政办发〔2022〕30号

有效性：有效

自治区人民政府办公厅关于印发 宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理办法（试行） 的通知

宁政办发〔2022〕30号

各市、县（区）人民政府，自治区政府各部门、各直属机构：

《宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理办法（试行）》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宁夏回族自治区人民政府办公厅

2022年4月27日

（此件公开发布）

宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为建设人民满意的服务型政府，畅通政府与企业群众互动渠道，加强我区政务服务便民热线运行管理，规范政务服务便民热线事项办理，保障企业群众合法权益，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，结合我区实际，制定本办法。

第二条 宁夏12345政务服务便民热线（以下简称宁夏12345热线）是指我区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在我区接听的政务服务便民热线，以整体并入、双号并行、设分中心三种方式一体运行。

第三条 宁夏12345热线运行管理适用本办法，法律、法规、规章、规范性文件另有规定的，从其规定。

第四条 宁夏12345热线按照“一个号码服务，统一平台受理，各级依责办理”的运行模式，通过人工电话和微信、网站、移动客户端等全媒体渠道以及国家互联网+督查、一体化政务服务等平台，受理企业群众提出的咨询、求助、投诉、建议、举报等诉求，提供“7×24小时”全天候人工服务。

第五条 自治区各级12345热线、双号并行热线、设分中心热线原则上统一应用全区12345政务服务便民热线管理平台（以下简称12345热线平台），未纳入12345热线平台统一管理的热线做好自有平台优化升级、数据对接等工作。

第六条 加强宁夏12345热线标准化建设，内容涵盖服务通用基础、服务提供、服务保障等体系，实现工作流程规范化和话务管理精准化。

第七条 宁夏12345热线统一平台建设、扩容改造、运营管理及话务人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

第二章 职责分工

第八条 自治区人民政府办公厅统筹指导、监督、管理和考核宁夏12345热线工作，协调解决宁夏12345热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题。

第九条 自治区政务服务中心（“12345”便民服务中心）为自治区12345热线管理机构。各地级市人民政府指定专门部门作为本级12345热线管理机构，各县（市、区）人民政府指定专门部门作为县（市、区）分办中心。双号并行热线、设分中心热线的主管部门（单位）为热线管理机构。

第十条 自治区12345热线管理机构主要职责：

（一）负责推进落实宁夏12345热线联动机制，完善运行管理机制、标准规范，对各级热线管理机构进行指导、监督、考核和评价，对区直承办单位进行监督、考核和评价。

（二）负责12345热线平台的统筹建设、管理维护、升级改造。

（三）负责受理地级市12345热线接转的自治区各部门（单位）事项及医保、“我的宁夏”政务App等方面的事项。

（四）负责统筹建设、管理维护全区共享共用知识库，建立健全知识库更新及考核机制。

(五) 负责对宁夏12345热线数据开展分析研判, 对重大舆情动态及时向有关部门反馈。

(六) 负责指导宁夏12345热线队伍建设, 组织开展相关培训。

第十一条 地级市12345热线管理机构主要职责:

(一) 负责对本地区热线分办中心进行指导、监督、考核和评价, 对本级承办单位进行监督、考核和评价。

(二) 负责本级12345热线的管理和数据分析研判, 定期向自治区12345热线管理机构报送热线运行情况。

(三) 负责属地管理事项的受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档以及属于自治区管理事项和双号并行保留座席热线事项的接转工作, 分中心热线一般性咨询业务解答和专业性问题的接转工作。

(四) 负责采集、审核、发布、下架本级12345热线知识库知识。

(五) 负责本级12345热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

(六) 承办自治区12345热线管理机构交办的其他工作。

第十二条 双号并行热线管理机构主要职责:

(一) 负责本部门热线的建设、管理和数据分析研判, 定期向自治区12345热线管理机构报送热线运行情况。

(二) 负责做好与地级市12345热线的电话接转以及企业群众诉求受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档工作。

(三) 负责采集、审核、发布、下架本部门热线知识库知识。

(四) 负责本部门热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

(五) 承办自治区12345热线管理机构交办的其他工作。

第十三条 设立分中心热线管理机构主要职责:

(一) 负责本单位热线的建设、管理和数据分析研判, 定期向自治区12345热线管理机构报送热线运行情况。

(二) 负责做好与地级市12345热线的电话接转以及企业群众诉求受理、转办、办理、督办、反馈、回访、办结、归档工作。

(三) 负责采集、审核、发布、下架本单位热线知识库知识。

(四) 负责本单位热线话务人员的管理考核、业务指导与培训。

(五) 承办自治区12345热线管理机构交办的其他工作。

第十四条 自治区各级政府有关部门、中央驻宁有关单位和其他具有行政管理、公共服务职能的企事业单位等为热线承办单位, 主要职责:

(一) 明确1名分管领导和1名联络办理员落实诉求工单处办责任。

(二) 对口负责自治区和地级市12345热线工单的签收、办理和反馈工作。

(三) 根据职能和工单派发情况, 牵头协调多部门联合办理工单, 并将办理结果反馈至12345热线平台。

(四) 负责采集、审核、发布、下架本单位知识库知识。

(五) 负责指导、协调、督促下级业务对口单位工单办理。

(六) 承办自治区12345热线管理机构交办的其他工作。

第三章 受理范围

第十五条 宁夏12345热线受理企业群众各类非紧急、非警务类诉求，包括经济调节、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、建议、表扬等诉求。

第十六条 不受理范围：

- (一) 不属于宁夏行政管辖范围的事项。
- (二) 依法应当通过110、119、120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、武警职责范围的事项。
- (四) 须通过诉讼、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。
- (五) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项。
- (六) 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。
- (七) 恶意侮辱、诽谤他人、违反社会公序良俗的事项。

第十七条 对受理范围内的诉求事项，应详细记录诉求人姓名、联系方式、诉求内容等信息，形成诉求工单。

第十八条 对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理及依据，引导其向有关单位反映。

第四章 工作流程

第十九条 宁夏12345热线工作流程分为受理转办、办理反馈、回访评价、办结归档四个环节。

第二十条 受理转办：

- (一) 对能够直接答复或处理的事项，应当接诉即办。
- (二) 对不能直接解答且属于受理范围的事项，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求，1个工作日内通过12345热线平台向承办单位派发工单。
- (三) 对涉及责任不明、职责交叉、管理存在盲区等复杂事项，由受理诉求的热线管理机构根据“谁审批，谁监管；谁主管，谁监管”原则，指定主、协办单位联合办理。

第二十一条 办理反馈：

- (一) 建立健全接诉即办和限时办结工作机制，各级热线管理机构和承办单位按照“谁承办、谁反馈”的原则答复诉求人，并将结果反馈至12345热线平台。
- (二) 承办单位在1个工作日内签收，对不在职责范围内的说明原因和建议，并在1个工作日内退单；咨询类工单2个工作日内办结反馈诉求人，求助、投诉、举报、建议类工单5个工作日内办结反馈诉求人；确因情况复杂无法按时办结的，提出延期申请并说明理由，经派发工单的热线

管理机构审核同意后方可延期，并将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人，延期时限不超过5个工作日，延期申请不超过2次。

（三）涉及多部门、跨区域办理的，由主办单位牵头汇总各方意见统一反馈诉求人。

（四）建立健全突发事件应急联动处置机制，将涉及区域性水、电、气、网等问题的，自然灾害、地质灾害及引发次生灾害的，疫情等突发类事项，与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业热线及有关单位及时对接联动，自收到后2小时内处理，2日内办结，发生不可抗力情形除外。

（五）建立健全与110紧急热线日常联动机制，对涉及个人扬言、危及公共安全、矛盾纠纷激化等方面影响社会稳定的事项，及时联动110处置。出现可能引发违法犯罪、暴力和极端事件时，110第一时间派警处置。

第二十二条 回访评价：

（一）建立健全满意度评价机制，由诉求人对服务质量和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、不满意。

（二）对办结工单实行100%回访评价，先行短信或智能语音回访评价，对回访评价不满意的进行人工电话回访；对人工电话回访不满意的，发回承办单位重办，重办次数为1次，重办期限为5个工作日。

（三）重办事项具备办理条件的，应尽快办理；已办理，但未对事项针对性正面回应的，应再次办理；已依法依规办理，但超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂不能办理或诉求人不满意的，承办单位上传书面履责意见，并向诉求人说明。

（四）重办后进行二次满意度评价，并以此次满意度评价结果（合理的）作为年度考核依据。

第二十三条 办结归档：

（一）对工单诉求已办理完毕且回访结果为满意及以上的正常办结。

（二）对所依据的法律、政策等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，注明相关情况后申请办结。

（三）事项办结前，诉求人通过宁夏12345热线撤回诉求的，热线管理机构应告知承办单位直接办结，诉求人通过承办单位撤回诉求的，承办单位应在12345热线平台申请办结并说明原因。

（四）各级热线管理机构对诉求工单、电话记录、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档，电话录音至少保存2年。

第五章 知识库管理

第二十四条 宁夏12345热线按照“统一建设，分级维护”的原则，建设全区“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库，拓展知识库应用，完善自助查询服务，方便企业和群众反映诉求建议。

第二十五条 知识库包含法律法规、业务政策、部门职能、行政审批、公共服务办事指南、公共服务紧急临时信息（水、电、气、交通）、常见问题、热点问题等内容，是集知识发布、查询和使用于一体的业务知识汇聚平台。

第二十六条 知识库知识管理按照“谁提供、谁维护”的原则，遵循“采集—审核—发布—下架”的工作流程进行，知识库知识由各级热线管理机构和承办单位审查后，在12345热线平台提交发布或申请下架，经自治区12345热线管理机构审核后执行，知识信息的时效性、正确性由该知识提供单位负责。

第二十七条 各级热线管理机构和承办单位对其发布的知识内容每月开展检查，确保与最新政策一致，对于需要更新维护的知识，需在2个工作日内完成相关知识的更新等工作。

第六章 数据管理

第二十八条 各级热线管理机构加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，依托全区统一的12345热线平台，定期梳理、分析、研判社情民意和社会动态，对群众反映的热点问题及时向相关单位发出预警，提出处理建议，对重大敏感性问题密切关注，及时向相关单位报告，并提出工作意见建议，为各级政府科学决策提供参考。

第二十九条 建立诉求分析联动报告机制，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，各级热线管理机构按月形成运行情况分析报告，不定期形成热点问题分析专报，并向自治区12345热线管理机构报送。

第三十条 建立信息安全保障机制，落实信息安全责任，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理，各级热线管理机构和承办单位依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得向外泄露诉求信息和其他不宜公开的相关内容。

第三十一条 根据各地各有关部门工作需要，12345热线平台与其进行业务系统对接，实现相关数据实时推送、共享。

第七章 督办考核

第三十二条 各级热线管理机构坚持依规督办、实事求是、注重实效、分职能负责，联合本级政府督查部门对逾期未办结、办理结果不实、办理程序存在明显问题、合理诉求未得到有效解决、涉及跨部门跨层级或疑难复杂、合理诉求重办后仍不满意等事项进行督办。

第三十三条 按照“谁受理、谁跟踪、谁督办”的原则，明确热线督办主体与责任，建立本级热线督办工作体系，通过督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式开展督办工作。

第三十四条 对情况较为复杂、部门职责不清、难以确定承办单位的事项，由热线管理机构组织相关部门联合督办。

第三十五条 建立话务人员奖惩激励制度，通过岗位大练兵竞赛，设立技能提升专门奖励，开展评定月度最佳、专项突出、综合优秀等常态化评先评优活动，充分调动话务人员的工作积极性，提供更优质的服务。自治区12345热线管理机构指导各级热线管理机构落实话务人员奖惩激

励制度，科学设置话务内部岗位和专家座席，制定按技能评定、绩效奖惩、适度增长的薪酬制度。

第三十六条 自治区12345热线管理机构每月汇总各级热线管理机构督办工作情况，对反复回退、久拖不办、推诿扯皮、满意度低的承办单位进行通报，并作为年度考核依据。

第三十七条 坚持客观、公正、公开、激励的原则，由自治区12345热线管理机构负责全区热线考核工作，制定全面反映各级热线管理机构和承办单位工作效能的考核细则，考核细则和分值在每个考核年度征求各级热线管理机构和承办单位意见后确定，年度考核结果作为全区机关效能考核评分依据。

第三十八条 热线管理机构考核按100分计算，指标包括机构及制度建设、业务培训、热线受理、工单办理、质检规范、知识库维护、数据报送、群众评价、日常工作配合。

第三十九条 承办单位考核按100分计算，指标包括机构及制度建设、工单办理、知识库维护、群众评价、日常工作配合。

- 第四十条 以下情况不纳入考核范围：
- （一）因建议没有得到采纳而不满意的。
 - （二）诉求事项确属没有法律法规、相关政策依据且承办单位已进行解释回访的。

第八章 附 则

- 第四十一条 各级热线管理机构可参照本办法制定实施细则。
- 第四十二条 本办法由自治区政务服务中心（“12345”便民服务中心）负责解释。
- 第四十三条 本办法自印发之日起施行。

一图读懂：《宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理办法（试行）》图解

主办：宁夏回族自治区人民政府办公厅 | 联系邮箱：content@nx.gov.cn

宁ICP备05000081号 | Copyright 2009 www.nx.gov.cn All Right Reserved

网站标识码：6400000091  宁公网安备 64010402000731号