

2024年7月11日 星期四 简体 繁体 无障碍 关怀版 智能机器人 登录 注册

请输入关键字查询

搜索

首页

要闻动态

政务公开

政务服务

政民互动

走进山东

首页&gt;政务公开&gt;政策文件&gt;省政府及省政府办公厅文件

发文机关：山东省人民政府办公厅

成文日期：2021-11-13

发文字号：鲁政办字〔2021〕126号

发布日期：2021-11-16

标题：山东省人民政府办公厅关于印发山东省12345政务服务便民热线管理办法的通知

## 山东省人民政府办公厅

## 关于印发山东省12345政务服务便民热线

## 管理办法的通知

鲁政办字〔2021〕126号

各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《山东省12345政务服务便民热线管理办法》已经省政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

山东省人民政府办公厅

2021年11月13日

(此件公开发布)

## 山东省12345政务服务便民热线管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为加强12345政务服务便民热线管理，规范运转流程，提升效率和质量，保障反映诉求的自然人、法人和其他组织（以下简称“诉求人”）的合法权益，制定本办法。

第二条 本办法所称“12345政务服务便民热线”（以下简称“热线”），是指省政府、各市政府设立的由12345电话及配套设置的短信、邮箱、移动客户端、网站、微信等共同组成的专门受理诉求人诉求的服务平台。

第三条 热线受理诉求人的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求，不受理以下事项：

（一）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；

（二）不符合法律、法规、规章及政策规定的事项；

（三）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。

第四条 热线按照“12345一个号码对外、省市两级受理、各级各部门依责办理”的模式运行，对企业群众诉求“接诉即办”，并与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线联动。

第五条 各级、各部门原则上不得新设政务服务便民热线，确因工作需要新设的，需报同级人民政府审核。

第六条 省政府办公厅负责全省热线的统筹协调工作，对省级热线实施监管。各市政府办公室（厅）负责本市热线工作的管理与协调。县（市、区）政府办公室负责本辖区热线工作的管理与协调。

各级应明确负责热线工作的机构（以下简称“热线工作机构”）。各级政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的部门、单位为热线的承办单位。

## 第二章 职责分工

第七条 省级热线主要受理涉及省政府有关部门、单位职能的诉求，市级热线受理涉及本市的诉求，省市热线通过电话转接方式实现互通联动。

第八条 省级热线工作机构主要职责：

（一）建立健全全省统一的热线运行管理机制，协调解决热线运行中的突出问题，对各级、各部门热线工作进行指导、评价；

（二）负责省级热线归并优化、运行管理、督促办理等工作；

（三）组织建立和维护全省热线知识库，指导省级热线承办单位及时完善热线知识库；

（四）组织指导各级、各部门热线队伍建设及人员培训；

（五）做好上级交办的其他有关工作。

第九条 市级热线工作机构主要职责：

（一）负责本市热线的归并优化、建设、指导和评价工作；

（二）负责本市热线运行管理、统一受理、分类处置和督促办理等工作；

- (三) 组织建立和完善本市热线知识库，提升智能化水平，并向全省热线知识库归集；
- (四) 组织指导本市热线队伍建设及人员培训；
- (五) 做好上级交办的其他有关工作。

**第十条 县级热线工作机构主要职责：**

- (一) 负责本辖区热线管理工作，对本级承办单位进行指导、评价；
- (二) 负责市级热线工作机构转办事项的办理或者转办、督办；
- (三) 组织开展本辖区热线队伍建设及人员培训；
- (四) 做好上级交办的其他有关工作。

**第十一条 承办单位主要职责：**

- (一) 完善办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；
- (二) 按时办理、答复、反馈热线工作机构转办的诉求；
- (三) 定期分析涉及本单位的热线诉求，对反映相对集中的问题研究建立长效机制，防止同类问题重复发生；
- (四) 负责热线知识库信息更新和维护，保证信息真实、准确、有效；
- (五) 明确本单位有关咨询电话，可与热线、诉求人进行三方通话；
- (六) 做好其他热线工作事项。

### **第三章 受理办理**

**第十二条 热线实行24小时(含节假日)全时段人工服务。**

**第十三条** 热线负责受理并分类处置诉求人提出的诉求，不代替部门职能。热线受理人员能直接答复处理的一般性咨询，应直接答复处理；不能直接答复处理的，应准确记录并按照职能职责、管辖权限或行业管理要求及时派转至相关承办单位办理；相关诉求已经按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕并回复，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，告知诉求人办理结果。

**第十四条** 承办单位经过核实，诉求人诉求属于本办法第三条不受理情形的，应向诉求人做好解释，并向热线工作机构作出说明。

**第十五条** 承办单位按职责分工办理热线派转的诉求。对群众诉求一般应在5个工作日内办理完毕并答复诉求人、反馈热线工作机构；对企业诉求应在15个工作日内办理完毕并答复诉求企业、反馈热线工作机构。对于特别复杂的可申请延长办理期限，延期时限一般不超

过10个工作日。转办事项不属于本单位职责范围的，应在2个工作日内回退并注明原因及建议。

第十六条 热线工作机构应对承办单位反馈的办理情况进行回访核实，并请诉求人就满意度及问题解决情况等进行评价。经回访诉求人对办理情况不满意且诉求合理的，热线工作机构根据情况可退回承办单位重新办理。

第十七条 对涉及多个承办单位的诉求，热线工作机构应明确主办单位牵头办理，相关单位应积极配合。必要时可请同级机构编制部门对职责有争议事项明确责任单位，或向同级政府报告。

#### 第四章 监督评价

第十八条 有下列情形之一的，由同级热线工作机构进行督办：

- （一）超出办理时限未办理的；
- （二）多次或集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （三）知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；
- （四）在职责范围内拒不接受派转事项的；
- （五）其他需要督办的事项。

第十九条 对诉求办理质量差、推诿扯皮、弄虚作假或泄露信息等，造成不良影响的，依法依规追究承办单位有关负责人和直接责任人的责任。

第二十条 各级热线工作机构应定期公开诉求受理办理总体情况，主动接受社会监督。

#### 第五章 数据管理

第二十一条 各级热线工作机构应建立健全热线数据分析制度，定期对社情民意和事关经济社会发展的信息进行综合分析，为党委政府科学决策提供参考。

第二十二条 各级要加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，及时向全省热线数据库汇聚数据，为统一开展的热线数据统计分析及相关主题信息资源库建设提供支持，实现热线数据共享共用。

第二十三条 热线工作机构、承办单位及有关人员，应认真落实保密规定，依法依规保护热线工作涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，不得将控告、举报材料和诉求人信息及有关情况泄露给被投诉人员或单位及无关单位和个人。

#### 第六章 工作保障

第二十四条 各级政府应加强对热线工作的领导，建立健全热线工作统筹协调机制，定期研究热线工作，做好热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。

各级政府应将热线工作所需经费纳入同级财政预算。

第二十五条 各级政府应抓好热线队伍建设，保持热线队伍稳定性。各级、各部门要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。可根据实际情况对热线一线工作人员给予一定物质和精神激励。

第二十六条 诉求人无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，扰乱正常工作秩序的，热线工作机构和承办单位可按有关规定移交相关部门处理。

## 第七章 附 则

第二十七条 本办法由山东省人民政府办公厅负责解释。

第二十八条 本办法自2022年1月1日起施行，《山东省人民政府办公厅关于印发山东省政务服务热线管理办法的通知》（鲁政办字〔2019〕211号）同时废止。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。各民主党派省委，省工商联。

山东省人民政府办公厅2021年11月15日印发



部门解读 | 《山东省12345政务服务便民热线管理办法》政策解读

责任编辑：张悦

分享

上一篇：