河源市12345政府服务热线管理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条** 为规范河源市12345政府服务热线（亦称河源市12345投诉举报平台，以下简称政府热线）的运行，提高热线服务质量和工作效率，优化政府公共服务，根据有关法律法规和规章，结合河源实际，特制定本办法。

**第二条** 政府热线是由市政府设立的非紧急类政府服务事项受理平台，为公众提供政务咨询、民生诉求、投诉举报、效能监督、建言献策、受理部分政务服务事项等各类政府服务。公众可通过电话、网站、微信、手机APP等多种渠道反映非紧急类诉求。

第二章 工作机构

**第三条** 政府热线由河源市人民政府设立，成立市12345政府服务热线领导小组办公室（设在市政务服务数据管理局，以下简称市热线办），负责政府热线规划、建设和管理工作。河源市政务服务数据管理局是政府热线的行政主管部门，负责组织开展政府热线工作，通过政府热线信息化平台（以下简称热线平台）具体负责事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档、考核、公开等日常管理工作，组织实施本办法。

**第四条**  **职责分工**

（一）各县（区）人民政府，市政府各职能部门，以及与群众密切相关的部门和国有公共服务企事业单位为政府热线成员单位（也称：政府热线承办单位），主要职责：负责事项的接收、办理、转办、回复及业务知识库更新维护工作。各承办单位（含县区政府热线成员单位）要明确分管领导，指定工作机构，落实专职人员负责统筹协调办理政府热线分派的属于单位职责范围的事项及其他相关工作。

（二）市热线办的职责：负责推进全市政务热线电话的整合和建设；话务平台的现场管理、信息化的建设及日常综合管理；对政府热线承办单位受理业务进行指导、协调、监督、评价和通报；制定12345政府热线工作规范、服务标准、规章制度、考核办法并组织实施；对外包服务商提供的服务进行定期评价；指导12345政府热线话务平台信息系统知识库的采集建设和更新工作；指导协调对话务员的招聘和业务培训工作。

（三）县（区）热线办的职责：对县（区）政府热线承办单位受理业务进行指导、协调、监督、评价和通报；制定县（区）12345政府热线规章制度、考核办法并组织实施。

第三章 受理范围

**第五条**  政府热线受理的事项包括：

（一）本市各级政府和行政管辖范围工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）本市各级政府和行政管辖范围营商环境、城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议；

（四）对全市各级行政机关及其工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；

（五）其他受理事项。

**第六条** 政府热线不予受理的事项包括：

（一）不属于市人民政府、承办单位职责或服务范围的事项；

（二）应当通过110、119、120、122等紧急服务专线处理的事项；

（三）属于党委、人大、政协、纪委、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项；

（四）依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项；

（五）已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访、信息公开等法定程序或已通过上述法定程序处理的事项；

（六）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（七）党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项；

（八）正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向政府热线提出的同一事项；

（九）违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项；

（十）经消费者协会调解或正在处理的和已经行政调解并结案的消费投诉事项；

（十一）其他不予受理的事项。

对不予受理的事项，应向诉求人做好解释工作。

第四章 工作规程

**第七条** 政府热线工作遵循属地管理、分级负责、强化监督、注重实效的原则，坚持统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核的工作机制，让公众诉求“事事有落实、件件有答复”。

**第八条** 公众反映的事项属受理范围的，市热线办应对受理事项进行及时、准确登记分类处理：

（一）咨询类事项，根据政府热线知识库能即时答复的，即时答复诉求人；对不能即时答复的事项，形成工单转派至承办单位予以办理。

（二）投诉举报、求助和建议类事项，按照职责规定转派至承办单位办理。

（三）涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位协同办理的事项，由市热线办按照职责规定和实际情况分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为协办单位。

（四）热线建立职能交叉工单联合审定机制，对涉及多个成员单位职责、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，通过会议协调、征求业务主管部门意见、提交市热线办审核等方式确定承办单位。仍无法确定承办单位的，由市热线办提出拟办意见报市政府审定后，确定承办单位。

**第九条** 热线平台通过工单转办诉求。公众诉求形成工单后应在1个工作日内转至相关承办单位办理；涉及多个承办单位或职责界定不清的诉求，应在2日内转至相关承办单位办理。

**第十条** 实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）承办单位收到非本单位职能范围的热线事项，应当在1个工作日内退回市热线办并说明理由和提供相关法律法规、文件依据；超过1日未退回市热线办的，视同已接受转办工单。

（二）咨询类热线事项，承办单位自收到诉求之日起2个工作日内办结回复；

（三）求助类热线事项，承办单位自收到诉求之日起3个工作日（最迟5个工作日）内办结回复。

（四）投诉、建议、举报类事项，承办单位自收到诉求之日起10个工作日内办结。

（五）承办单位在上述规定时限内不能办结的，应在办理时限届满前通过热线平台系统向市热线办提出延期申请，延期办理以1次为限。

上级有其他规定的，按上级规定为准。

**第十一条**  承办单位按照督办和重办意见办结并经市热线办确认的热线事项，诉求人仍然以同一事实和理由提出请求的，不再受理。

**第十二条**  公众反映事项办理完成后，承办单位应将办理时间、具体办理诉求的业务部门、经办人、办理结果、法律法规、政策依据及诉求人沟通的情况信息反馈至市热线平台并及时将办理结果告知诉求人。

**第十三条** 市热线办对延期申请办理事项进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

**第十四条** 政府热线建立满意度评价机制，工单办结后热线平台通过人工、自助语音、短信、线上等渠道对政府热线受理环节和承办单位办理环节进行满意度评价，采取五级评分机制，评价结果为：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

**第十五条** 政府热线满意度评价结果纳入河源市政务服务机构“好差评”考核;诉求人对办理结果不满意、非常不满意的，且诉求人有合理理由的工单，经市热线办审核后，对符合重办要求的发回承办单位重办，重办次数为1次，按原工单类型时限要求办理，且不能申请延期。

第五章 监督考核

**第十六条**  热线平台对事项的受理、办理、督办等环节实行全流程监督管理，对各环节异常情况进行实时智能预警，对办理效率与效果实施监察。

**第十七条**  工单监察状态分为预警、黄牌和红牌三类

（一）受理环节

承办部门1个工作日后未受理，工单呈预警状态并通过电话、短信通知承办部门受理人；2个工作日后未受理，工单呈黄牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导；3个工作日后未受理，工单呈红牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导。

(二)办理环节

1.咨询类的2个工作日内进行答复:承办部门1个工作日后未办理，工单呈预警状态并通过电话、短信通知承办部门受理人;2个工作日后未办理，工单呈黄牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导;3个工作日后未办理，工单呈红牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导。

2.求助类的3个工作日(最迟5个工作日)内进行答复:承办部门2个工作日后未办理，工单呈预警状态并通过电话、短信通知承办部门受理人;5个工作日后未办理，工单呈黄牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导;6个工作日后未办理，工单呈红牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导。

3.建议、举报、投诉类的10个工作日内进行答复，承办部门9个工作日后未办理，工单呈预警状态并通过电话、短信通知承办部门受理人;10个工作日后未办理，工单呈黄牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导;11个工作日后未办理，工单呈红牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人分管领导。

4.经济违法类的30个工作日内进行答复，承办部门29个工作日后未办理，工单呈预警状态并通过电话、短信通知承办部门受理人;30个工作日后未办理，工单呈黄牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人、分管领导;31个工作日后未办理，工单呈红牌状态并通过电话、短信通知承办部门受理人分管领导。

上级有其他规定的，按上级规定为准。

**第十八条** 由热线平台发起的督办工单，承办单位必须在2个工作日内对工单做出回复，并向市热线办书面说明情况。市热线办对以下情形进行督办：

（一）市领导批示或交办的事项;

（二）时限督办，红牌发出后随即进入工单督办环节;

（三）多次或者集中反映的合理合法事项；

（四）其他需要督办的事项。

**第十九条** 承办单位及具体承办人员有下列情形之一，经查证属实的，由市纪委监委（市委巡察办）、市委组织部追究责任单位、责任人责任。责任追究方式和程序等依照相关规定进行。

（一）在办理工单过程中出现推诿扯皮、弄虚作假、行政不作为、违法行政，不履行职责的;

（二）同一热线事项，在承办单位职能范围内未进行有效处理被再次发回重新办理的;

（三）热线事项未按规定时限办结，且无合理事由的；

（四）未向诉求人回复办理结果的;

（五）被指定为牵头主办或协办单位后，不认真履行职责不及时办理，引起投诉的;

（六）未按督办或重办通知要求严格办理的;

（七）在承办机构职能范围内，同一事项重复投诉3次以上未解决或未制定解决措施的;

（八）对诉求人打击报复，扣押、销毁举报消息，或违反保密规定，未经诉求人同意泄露诉求人信息资料或涉密事项的;

（九）未严格按照规定，提供、更新、维护涉及本单位的政府热线知识库信息，或因知识库信息过时、错误等原因误导市民而引发较多市民投诉的;

（十）其他违反有关法律法规、政策规定的。

责任追究由市热线办提出，对不积极履行办理责任、存在敷衍塞责、弄虚作假，失密泄密，徇私舞弊、滥用职权等行为，造成不良影响或引发严重后果的，按照责任追究有关规定处理。

**第二十条** 市热线办应用数据分析研判，聚焦社会热点、难点及堵点问题，通过工作简报、专报和个性化数据展现等形式，为市政府社会治理、精准施政提供科学决策依据。

**第二十一条** 政府热线接受公众监督，定期通过网站、多媒体、文件等形式向社会发布热线事项办理情况，提出社会治理的意见和建议。对公众诉求不及时办理、不耐心解释造成不良影响的承办单位，提交给媒体曝光。

**第二十二条** 市热线办考核遵循客观公正、科学合理、全面精细、注重激励的原则，对热线平台服务质量、业务能力和工作效能等进行考核，对承办单位的办理情况、满意度、更新政府热线知识库情况等进行考核，并通报考核结果。

**第二十三条** 市热线办制定完善考核管理办法，定期对各承办单位的政府热线工作情况进行量化考核，考核结果纳入河源市政务服务“好差评”考核。

第六章 其他规定

**第二十四条** 市政务服务数据管理局负责政府服务热线信息化项目建设，推进智能化在受理、转办、办理、审核、督办、满意度评价、统计分析、效能监察、绩效考核等方面的应用。

**第二十五条** 政府热线知识库建设与管理应当遵守“统一建设、分级维护、信息共享”原则。数据维护实行“谁提供、谁维护、谁负责”的原则，承办单位必须指定专门的信息采编员，及时提供、更新、维护涉及本单位的政府热线知识库信息（包括职责职能、法律法规、政策、办事指南等）。知识库信息应在实施7个工作日前上传至政府热线知识库；市热线办发现知识点空缺、信息不准确、知识库无效等情况，将此类情况反馈至承办单位，承办单位应在5个工作日内按要求补充或修订相应知识点，保证真实权威、及时准确。

**第二十六条**  政府热线、各级承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关事宜。必须严格执行以下保密规定:

（一）话务信息及热线平台数据保密。政府热线接收到的各种来电和诉求信息、业务处理记录、电子工单、通话录音等不宜公开的相关内容，以及政府热线的各项运行管理数据、绩效评价数据、效能监察数据等，未经市热线办批准，不得向任何个人或组织提供、泄露;

（二）知识库信息保密。知识库的各类信息归所属成员单位所有，未经信息所属成员单位或市热线办批准，任何人不得将知识库内容另作他用或擅自进行修改;

（三）网络信息安全保密。话务平台、网络平台、业务平台、效能监察平台及数据平台等功能建设、维护、操作必须严格执行相关网络信息安全保密的法律法规。

**第二十七条** 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用话务资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第七章 附 则

**第二十八条**  本办法由市热线办负责解释。

**第二十九条**  本办法自印发之日起施行，有效期5年。相关法律法规依据变化或有效期届满，根据实施情况依法评估修订。