

汕头市人民政府文件

汕府〔2016〕106 号

关于印发汕头市 12345 政府服务热线管理办法的通知

各区县人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《汕头市 12345 政府服务热线管理办法》业经汕头市人民政府第十三届 90 次常务会议讨论通过，现予印发，请认真贯彻实施。



汕头市 12345 政府服务热线管理办法

第一章 总则

第一条 为规范汕头市 12345 政府服务热线(以下简称“12345 热线”)的建设、运行和管理,维护诉求人的合法权益,打造服务型政府,制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 热线,是指市人民政府以 12345 码号资源为基础设立的统一向社会提供诉求事项服务的工作平台。

第三条 公民、法人和其他组织(以下简称“诉求人”)使用 12345 热线提出属于本办法第六条规定的受理事项,以及本市行政机关及具有公共管理和服务职能的事业单位(以下简称“承办单位”)受理、办理 12345 热线的事项,适用本办法。

第四条 市政府 12345 热线管理委员会(以下简称“市热线委员会”)是市人民政府设立的议事协调机构,负责全市 12345 热线建设管理工作的规划决策、组织协调、检查督促。

市行政服务中心管理办公室及其所属的市政府 12345 热线管理中心(以下简称“市热线中心”),具体负责实施本办法。

区(县)人民政府应当指定管理责任单位,负责市热线中心交办事项在本行政区域内的协调、转办、督办、绩效考核工作,并接受市热线中心的业务指导。

第五条 12345 热线实行统一收件、分级负责、依责转办、

按责答复、限时办结、全程监督、绩效考核的工作机制。

第二章 受理范围

第六条 下列事项属于 12345 热线受理范围：

- （一）行政审批、社会事务服务事项等方面的办事咨询；
- （二）社会救济、社会保障等方面的社会求助；
- （三）对行政效能、城市管理、劳动保障、消费维权、公共交通、公共卫生、环境保护、市场监管等方面的投诉举报；
- （四）对公共管理、公共服务和经济社会发展等方面的意见建议。

第七条 下列事项不属于 12345 热线受理范围：

- （一）不属于本市行政管辖范围内的事项；
- （二）党委、人大、政协、法院、检察院、群众团体、新闻单位、民主党派等单位职责范围的事项；
- （三）军队、武警部队等部队内部职责范围的事项；
- （四）110、119、120、122 等特服号码受理的事项；
- （五）申请各级人民政府及县级以上地方人民政府部门公开政府信息的事项；
- （六）已通过或者应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项；
- （七）已通过信访渠道受理的事项；

- （八）违反公共利益、社会公德和法律法规的事项；
- （九）损害公民、法人和其他组织合法权益的求助事项；
- （十）其他超出政府公共行政权限的事项。

第三章 工作流程

第八条 诉求人拨打 12345 热线提出诉求后，市热线中心应当按照下列规定处理：

（一）属于本办法第六条第（一）项规定事项的，工作人员根据热线知识库能够予以解答的，当场答复；不能当场答复的，办理收件登记；

（二）属于本办法第六条第（二）项至第（四）项规定事项的，办理收件登记；

（三）属于本办法第七条规定事项的，不予受理并告知诉求人的理由以及能够解决诉求的其他法定渠道；有条件的可以通过呼叫转移等方式转接相关单位处理。

提出诉求时，诉求人应当提供诉求人的必要信息，包括诉求事项涉及的时间、地点、事实、当事人等具体细节；拒绝提供的，工作人员可以不予受理并告知其理由。

第九条 市热线中心对收件登记的诉求事项，属于市级管辖事权范围的，在 1 个工作日内按照下列原则确定承办单位，并予以转办：

（一）诉求事项涉及单个单位法定职责的，该单位为承办单位；

（二）诉求事项涉及多个单位，负有主要责任的单位为承办单位。

市热线中心对收件登记的诉求事项属于区（县）管辖事权范围的，在 1 个工作日内转交区（县）热线管理责任单位。区（县）热线管理责任单位参照本条第一款规定确定承办单位。

第十条 市承办单位或者区（县）热线管理责任单位在收到转办事项后，应当在 2 个工作日内确认承办，并将承办人员的姓名和联系方式告知诉求人和市热线中心。市承办单位或者区（县）热线管理责任单位未在规定时限内确认的，视同接受承办。

市承办单位或者区（县）热线管理责任单位认为诉求事项不属于本单位职责（本行政区域管辖）的或者不是本单位负有主要责任的，应当及时说明理由和提出建议，退回市热线中心。市热线中心应当牵头有关单位进行协调重新确定承办单位，如协调无法达成一致意见的，市热线中心可以提出处理建议，报市热线委员会指定承办单位。

区（县）承办单位对热线管理责任单位转办的事项，认为不属于本单位职责的或者不是本单位负有主要责任的，由区（县）人民政府或者其热线管理责任单位参照本条第二款规定处理。

第十一条 承办单位确认承办后，其指定的承办人员应当主动与诉求人联系，沟通解答；对投诉举报类事项，进一步了解投诉事项的详细情况和诉求人的意图。

第十二条 承办事项应当按照下列时限办结：

（一）属于办事咨询类，在 2 个工作日内答复诉求人；

（二）属于意见建议类，在 5 个工作日内将是否采纳意见建议的情况回复诉求人；

（三）属于社会求助类，在 7 个工作日内处理完毕并将处理结果答复诉求人；

（四）属于投诉举报类，在 10 个工作日内处理完毕并将处理结果答复诉求人；承办单位确认对诉求事项依法作为行政案件立案处理，或者需要移交司法机关处理的，在向市热线中心提交相关证据后，视同办结；国家、省另有规定的，从其规定。

市承办单位应当在答复、回复诉求人的当日将处理情况或者结果报送市热线中心；区（县）承办单位应当先将处理情况或者结果报送区（县）热线管理责任单位，由区（县）热线管理责任单位转报市热线中心。

第十三条 对投诉举报类诉求事项，承办单位应当按照市热线中心制定的格式文本拟草书面答复意见，并按照诉求人提供的联系方式答复；在市热线中心建立的短信统一发送平台建成后，可以通过平台发送答复短信。

第十四条 诉求人收到处理情况或者结果答复、回复后，

认为答复、回复内容不清晰、需要进一步了解的，可以按照答复、回复中的联系方式与承办人员主动联系；经联系沟通仍对处理情况或者结果不满意的，可以向市热线中心提出异议。

第十五条 市热线中心在接到市承办单位或者区（县）热线管理责任单位报送的诉求事项处理情况或者结果后，应当在2个工作日内对诉求人进行回访。经回访，诉求人反映其诉求事项没有得到依法处理，且承办单位没有作出合理解释或者适当说明的，或者诉求人就处理结果提出异议且理由充分合理，由市热线中心按照原转办途径退回重新办理。

经两次退回重办，诉求人对处理结果继续提出异议的，市热线中心单位审查认为诉求人的理由成立、诉求属实，发现承办单位或者其工作人员涉嫌违法以及行政执法行为不当的，或者有违反行政纪律行为，应当将有关材料移送行政执法监督部门或者监察机关处理；经查实理由不成立、诉求不属实，或者承办单位提交证据证明已依法依规处理，市热线中心不予支持，应当作结案处理。

第十六条 诉求人反复提出同一诉求，市热线中心应当告知其不予重复受理，并按照下列规定进行处理：

（一）在办理时限内，未能就诉求事项提出新事实、新理由等补充信息的，市热线中心进行来电信息登记后作为重复来电归档处理；

（二）在办理期限内，就诉求事项提出新事实、新理由等

补充信息的，市热线中心进行来电信息登记后转交市承办单位或者区（县）热线管理责任单位合并处理，所需办理时限重新起算；

（三）原诉求事项已经办结，未能就诉求事项提出新事实、新理由等补充信息的，市热线中心进行来电信息登记后做归档处理；

（四）原诉求事项已经办结，就诉求事项提出新事实、新理由等补充信息的，市热线中心进行来电信息登记后转交市承办单位或者区（县）热线管理责任单位处理，所需办理时限重新计算。

第十七条 办理投诉举报类事项，因协调相关部门进行现场踏勘、联合审查等工作，需要延长办理时限的，市承办单位或者区（县）热线管理责任单位应当在时限届满 1 个工作日前将需要延时办结的事实、理由及具体时间在 12345 热线业务平台进行登记备案，并告知诉求人，延长时限不得超过办理该类事项的最长时限；需要再次延时的，应当及时提出理由和工作计划，报送市热线中心审核批准后，由承办单位告知诉求人，但再次延时最长不得超过 5 个工作日。

第十八条 市热线中心应当建立健全应急处理机制，对属于公共安全、公共卫生、公共交通、城市管理、环境污染、食品安全、安全生产等诉求事项，转交相关单位或者区（县）热线管理责任单位紧急处理。具体操作办法由市热线中心另行规定。

第四章 监督管理和责任追究

第十九条 承办单位无正当理由拒不接受市热线中心、区（县）热线管理责任单位依照本办法第九条规定原则转办的诉求事项，或者不执行本办法第十条相关规定，有推诿、扯皮等情形的，由监察机关进行责任追究。

承办事项未能按照本办法规定时限办结的，或者经批准延时仍不能办结的，超过1个工作日的实行黄牌警示；超过2个工作日的实行红牌警示，由监察机关对市承办单位或者区（县）人民政府进行责任追究。

第二十条 市热线中心、区（县）热线管理责任单位对承办单位处理情况进行量化考评，考评结果纳入年度考核指标体系。

市热线中心对诉求事项的受理量、办结率等工作情况进行定期统计、梳理和汇总，报送市人民政府作为决策参考。

第二十一条 市热线中心、区（县）热线管理责任单位、承办单位及其工作人员有下列情形之一的，由本级人民政府给予通报批评；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对诉求人的诉求事项推诿扯皮，不履行或者不正确履行职责的；

（二）对诉求人的诉求事项未按照规定时限办结，或者延

长办理时限未按规定办理相关手续的；

（三）对诉求事项的处理弄虚作假的；

（四）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴，被投诉经查证属实的；

（五）对诉求人进行打击报复的；

（六）其它应当受处理情况的。

第五章 附则

第二十二条 本办法由市行政服务中心管理办公室负责解释。

第二十三条 本办法自 2016 年 11 月 1 日起施行,有效期至 2021 年 10 月 31 日止。有效期届满，经评估需要继续施行的，根据评估情况重新修订。

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，汕头警备区，市法院、检察院，各民主党派，各人民团体，各大专院校，各新闻单位，中直、省直驻汕单位，驻汕部队。

汕头市人民政府办公室

2016 年 10 月 10 日印发