

濮阳市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

濮“放管服”组办〔2020〕15号

濮阳市政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室 关于建设统一政务服务热线平台的意见

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、城乡一体化示范区管委会，市直各单位：

为畅通政民互动渠道，方便群众咨询办事和投诉举报，确保“一网通办”前提下“最多跑一次”改革举措全面落地见效，根据《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）和《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64号）要求，结合我市实际，制定本意见。

一、总体要求

(一) 指导思想。深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，根据党中央、国务院和省委、省政府关于深入推进审批服务便民化的决策部署，以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，推动各县区、各部门政务服务类咨询、投诉、举报热线横向整合、纵向对接，建成全市统一的12345政务服务热线平台，切实解决政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，进一步畅通政民互动渠道，方便群众咨询办事和投诉举报，不断提升人民群众的获得感和对政府工作的满意度。

(二) 工作目标。依托市政府门户网站、政务服务网和市长热线平台，整合市、县、乡三级非紧急类政务服务咨询、投诉、举报渠道，实现热线电话、网站、邮箱、微信、微博、APP等多渠道接入，全方位受理。2021年6月底前基本建成全市统一的12345政务服务咨询投诉举报处置体系，实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责工作机制，实现12345一号对外、多线联动、7×24小时值守，全天候受理、解答、转办群众的咨询、求助、投诉、举报、建议，同时做好110报警服务台受理非警务类诉求的分流和处置工作。

二、工作任务

(一) 整合政务热线。根据各类热线实际情况，采取直接合并、呼叫转移、并行接听等方式，逐步把各部门设立的政务服务

类热线整合到 12345 平台。保留 110、119、120 等紧急类热线，加强与 12345 平台之间的协调联动。

对社会知晓度低、话务量小的热线电话予以撤销，由 12345 平台统一受理。对专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线，可以保留，但必须通过呼叫转移或并行接听方式与 12345 平台对接。保留热线的单位要规范办理程序，办理过程的相关数据要及时纳入 12345 平台，确保市级平台数据的完整性。此次整合后，各县区、各部门原则上不得新设其他政务服务热线。

（二）统一受理范围。按属地管理原则，市 12345 热线平台统一受理涉及本市行政辖区的相关事项。主要受理群众咨询、求助、投诉、举报、建议等方面的事项，涉及司法、纪检、信访方面的诉求或不属本地管理的事项，不纳入热线受理范围。今后，各县区政府、市直各单位要按职责集中力量承办 12345 平台交办的相关事项。

（三）建设统一平台。结合“一网通办”前提下“最多跑一次”改革要求，统筹推进 12345 平台建设，并与政务服务网衔接，充分发挥 12345 热线“总客服”的作用。市政务服务和大数据管理局牵头建设覆盖市、县、乡三级的市级平台，并通过数据接口与省级平台互联互通、数据共享。县（区）原则上不再另外新建平台，直接使用市级平台，采用 12345 远端座席方式受理本地事项。

（四）健全工作体系。建立健全 12345 政务服务热线运行机

制，强化与各级紧急类热线平台的协调联动，建立市、县、乡三级热线工作体系。市政务服务和大数据管理局统筹管理市级政务服务热线工作，对县区和市直单位政务热线工作进行指导协调、监督评价。县区热线工作机构承担涉及本级事项的交办、审核、督办、反馈和监督评价等职责。各成员单位承担统一平台交办事项和本单位暂保留热线受理事项的办理和反馈等职责。

（五）合理利用资源。各级、各单位要结合实际，依托现有的数字化城管、社会综合治理平台等，充分利用现有人员队伍和网络资源，逐步建立健全等级响应机制，组建相应的专兼职处置队伍。撤销热线的部门要强化办理、反馈等职能，提高热线受理事项的办理质量。

三、工作机制

（一）集中管理。改变政府职能部门对群众诉求自我受理、自我办理、自我监督、自我评价的传统管理模式，由市 12345 热线平台集中管理、全程监督，确保群众诉求件件有着落、事事有回音。

（二）统一受理。市热线平台通过 12345 热线电话和电子邮箱、微博、微信、APP 客户端、网站等网络平台受理群众诉求。强化电话受理和网络受理的数据对接，实现线上、线下有机融合。加强与同级 110、119、120 等紧急类热线平台间的信息衔接和协调联动。引导群众按属地管理、事权管理原则，正确选择反映渠道，依法有序反映诉求。

（三）按责交办。建立健全群众诉求事项交办机制，实现群众诉求上下左右无障碍流转。市热线平台统一受理事项，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则分类处置，按责交办。对一般政务咨询类事项，由热线接听人员根据各职能部门提供的知识库直接解答，不能直接解答的转交相关单位答复；对求助、投诉、举报、建议类事项，由市热线平台形成转办工单，一个工作日内将工单通过平台系统转至承办单位限期办理，承办单位要妥善保护投诉举报人隐私。

（四）限时办结。承办单位对市热线平台转办的事项要及时办理，第一时间联系诉求人，进一步查清事由，按时研究解决。咨询、求助、投诉、举报、建议类事项，按照“谁办理谁答复”的原则，由承办单位在5个工作日内办结，并将办理结果反馈给来电人，同时回复市热线平台。对重点、热点、难点问题应呈报承办单位有关领导批办的，应在10个工作日内予以答复。确不能按时办结的，承办单位要及时向诉求人说明理由。对应急类事项事件，市热线平台应立即转办至相关单位，同时上报市政府值班室。

（五）统一督办。建立健全政务服务热线工作督办机制，加强对转办事项的跟踪、催办和督办。对逾期未办、逾期退回的，予以警告。对办理质量差或敷衍塞责诉求人的，要退回承办单位重新办理。对久拖不办事项，由督查局督办。对跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的，要开展联合督办或现场督办。

(六) 反馈评价。承办单位要按规定时限和相关要求将办理情况反馈至热线工作机构，同时向诉求人反馈办理结果。12345 热线平台对办结事项逐一回访核实，由来电人对承办单位办理情况进行满意度评价。经回访，来电人对事项办理结果和服务过程满意、基本满意，或者答复内容符合法律法规、政策规定的，该事项办结。来电人对事项办理结果或服务过程不满意的，12345 热线平台退回承办单位重新办理，办理期限为 5 个工作日。市政务服务和大数据管理局通过平台数据分析系统对承办单位的办理情况进行日考核和月通报。

(七) 行政问责。市政府将热线工作纳入政务公开年度考核内容。对群众反映强烈的热点问题，要加大媒体曝光力度。对应当办理而推诿扯皮的，由市委市政府督查局给予通报批评；对出现失职、渎职行为的，造成重大影响的，移交纪检监察部门进行调查、问责。

(八) 分析研判。加强分析研判，对群众反映较为集中的热点问题，要及时向相关单位发出预警，提出处理建议；对重大敏感性问题的，密切关注动向，及时向上级报告。市政务服务和大数据管理局要加强大数据分析，定期梳理、分析、研判社情民意和社会动态，并提出工作意见建议，为政府决策提供参考。

四、保障措施

(一) 加强组织领导。成立以常务副市长为组长、相关单位为成员单位的濮阳市 12345 政务服务热线工作领导小组。各县

区、各部门要高度重视，把热线办理工作列入重要议事日程，及时研究解决问题，集中力量抓好落实。各承办单位要建立健全事项办理内部流转工作机制，明确1名分管领导和2名以上专职人员，具体负责事项的承办和督办工作，并确保与12345热线平台24小时联系通畅。

(二) 加大保障力度。相关部门要积极支持配合12345平台建设和热线整合工作，切实抓好热线事项运行、管理、服务等工作，加强监督、强化考核，按时限、高质量回应群众诉求，不得因热线整合和平台建设影响热线的正常运行。

(三) 严格考核。12345热线平台要及时对承办单位建立的热线知识库、电话接通率、事项办结率、客户满意率等进行考核(见附件)，建立日考核与月通报制度。对连续三个月考核排名后3位的单位，由市委市政府督查局对承办单位主要负责人实施约谈。

附件：《濮阳市12345政务服务热线工作考核暂行办法》



附件

濮阳市 12345 政务服务热线工作考核 暂行办法

为推进 12345 政务服务热线工作制度化、系统化、标准化建设，根据《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64 号）文件精神，制定本考核办法。

一、总体要求

坚持“以服务为中心，以问题为导向”的工作思路，通过考核进一步提高热线工作效率、办理质量和为民服务水平，提高群众满意度，努力把政务热线打造成为党委、政府联系人民群众的重要平台和为民服务的重要渠道。

二、考核原则

以 12345 热线平台统计数据为评分基础，建立日考核与月通报制度，按照统一标准，坚持公开、公平、公正的原则，力求使考核结果真实反映承办单位的工作实绩。

三、考核对象

各县（区）人民政府、市直相关单位、市政府派出机构以及其他承担公共管理服务职能的事业、企业等单位。

四、考核内容及分值

以承办单位建立热线知识库、电话接通率、事项办理过程指标、客户满意率等为考核内容。热线工作实行百分制考核，满分为100分，各项分值分布如下：

（一）建立热线知识库 20分

市直相关单位要及时建立知识库。知识库应包含每项业务办理的法律政策依据、办理条件、所需材料、办事流程、收费标准、办理地点、办理时限、注意事项等公开信息。2021年3月底前建成知识库，并完成向热线平台推送者，得20分，每超过一天扣1分。对新政策、新规定，承办单位应在一周内完成更新并推送至市热线平台者，每超过一天扣1分。

（二）电话接通率 10分

承办单位提供的受理电话要保持24小时畅通，专业性强、业务量大的承办单位要保证24小时有人值守。市热线平台人员间隔拨打3次，若无人接听，视为电话不通、无人值守，平台系统将自动记录数据，每记录一次扣1分，月超过10次，该项不得分。

（三）办理过程指标 50分

1. 按期办结 10分

非紧急类事项，承办单位应在5个工作日内办结，并将办理结果回复到热线平台；对重点、热点、难点问题需呈报承办单位有关领导批办的，应在10个工作日内予以办结。对应急类事项，承办单位应在8小时内办结。

承办单位因法律、法规、规章对办理时限规定超过五个工作日的，向市热线平台书面说明，可以延期办理；对因受客观条件限制暂时无法解决的或因提出的诉求不符合法律、法规及政策规定不能办理的，向热线平台书面说明，不计入考核。承办单位在规定期限内无正当理由未办结的视为超期件，每超期1件扣1分，月超期10件以上，该项不得分。

2. 办结率 20分

办结率=办结量/转办量×100%，该项计分办法：办结率×20分。属职责范围内的工单，承办单位不得退回。承办单位认为不属于职责范围内的工单，须完整填写“回退理由”、“领导意见”、“建议”、“联系电话”等信息后，通过热线平台于两个工作日内退回。无正当理由拖延、推诿不按时办结者，视为超期件，按超期件扣分。

3. 回访核实 20分

经平台工作人员回访核实，若承办单位弄虚作假、应办而未办，或未及时将办理结果反馈给来电人（保密电话除外），每一个转办工单扣1分。

（四）客户满意度 20分

满意度由来电人进行评价。对办结事项不满意扣1分，同一事项连续不满意最多扣3分。承办单位及时提供相关证据，经平台人员审核，认定是客观因素或依法不能办理者不扣分。

五、加减分项目

承办单位的月办结量超过所有承办单位平均结案量 100%的，加 3 分；超过 200%的，加 5 分。

按照市政府要求，各县（区）政府主要领导、市直部门（单位）主要负责人带领相关人员每年至少 1 次到 12345 热线平台现场接听并处理群众诉求。平台每周安排一个单位到平台现场接听电话，无故不到现场单位，年终考核时从总分中减去 10 分。

六、组织领导

（一）热线考核工作由市政务服务和大数据管理局组织实施。

（二）年终按承办单位全年累计得分进行排名。

（三）对连续三个月考核排名后 3 位的单位，由市委市政府督查局对承办单位主要负责人实施约谈。

（四）承办单位如发现热线工作人员有“吃拿卡要”、弄虚作假等问题或对热线考核结果有异议的，可向市政务服务和大数据管理局反映，一经查实将按有关规定严肃追究相关人员责任。

本考核办法自 2021 年 1 月 1 日起施行，由濮阳市政务服务和大数据管理局负责解释。