

汕头市濠江区人民政府 办公室文件

汕濠府办〔2022〕22号

汕头市濠江区人民政府办公室关于印发汕头市 濠江区 12345 政务服务便民热线 工作制度的通知

各街道办事处，区府直属各单位，市驻濠江有关单位：

经区政府同意，现将《汕头市濠江区 12345 政务服务便民热线工作制度》印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向区政务服务数据管理局反映。

汕头市濠江区人民政府办公室

2022年12月9日

汕头市濠江区 12345 政务服务便民 热线工作制度

一、总则

(一) 为规范汕头市濠江区 12345 政务服务便民热线的运行和管理，维护诉求人的合法权益，打造服务型政府，根据《汕头市人民政府办公室关于印发汕头市 12345 政务服务便民热线管理办法的通知》(汕府办〔2022〕51号)文件有关规定，结合我区实际，制定本制度。

(二) 本制度所称 12345 热线，是指汕头市人民政府设立的以 12345 专属号码为标志的电话、网站、移动客户端、微信小程序等共同组成的公共服务平台，负责接诉和协调处理自然人、法人和其他组织(以下统称诉求人)提出的咨询、求助、投诉举报、意见建议等诉求事项。

(三) 市 12345 热线管理机构负责全市 12345 热线工作的组织协调、指挥调度、检查督促等；濠江区 12345 热线管理机构(区政务服务数据管理局，下同)负责辖区 12345 热线工作的管理和协调等；承办单位要明确分管领导，指定工作机构，落实工作人员，负责办理 12345 热线交办的属于本单位或下设机构职责范围的诉求事项及其相关工作，并对办理行为和结果负责。

二、接诉

(一) 12345 热线接诉以下事项：

1. 属于本区行政管辖范围的公共政策和政府工作等咨询；
2. 属于本区行政管辖范围的社会救助、社会保障等求助；
3. 属于本区行政管辖范围的行政管理、公共服务等投诉举报；
4. 对属于本区行政管辖范围的派出机构、各级驻区部门，其他具有行政管理、公共服务职能的企事业单位等的意见建议；
5. 其他应由 12345 热线接诉的事项。

(二) 12345 热线不接诉下列事项：

1. 不属于本区行政管辖范围的事项；
2. 属于党委、人大、政协、法院、检察院、民主党派、社会团体等单位职责范围的事项；
3. 属于军队、武警等部队职责范围的事项；
4. 属于 110、119、120、122 等紧急热线职责范围的事项；
5. 通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、信访、政府信息公开等程序正在办理或已经办结的事项，或应当通过上述程序处理的事项；
6. 正在办理过程中或已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人无新情况、新理由，仍以同一事实、同一理由重复反映的事项；
7. 故意占用 12345 热线语音或互联网等诉求渠道、反映无实质诉求内容的事项；
8. 违反法律法规规章、社会公序良俗的事项；

9. 损害自然人、法人和其他组织合法权益的事项；
10. 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
11. 其他不应由 12345 热线接诉的事项。

三、办理

（一）承办单位收到 12345 热线交办诉求事项后，认为属于本单位职责范围的，应在 1 个工作日内确认受理。承办单位未在规定时间内确认的，视同受理。

承办单位确认受理后，在办理过程中发现不属于本单位职责的，应牵头协调相关单位办理，负责将办理结果回复诉求人及反馈 12345 热线。

（二）承办单位在收到 12345 热线交办诉求事项后，认为不属于本单位职责范围的或者不是本单位负有主要责任的，应当在 1 个工作日内确认不予受理，并退回 12345 热线。

承办单位退回 12345 热线的诉求事项，应当说明不予受理的理由及依据，提出转交其他单位办理的建议，及承办单位分管领导或者经授权的有关负责同志签署的工作意见等。

经市 12345 热线管理机构审核同意退回的，该诉求事项转交其他承办单位确认受理，受理期限重新计算；经审核不同意退回的，该诉求事项由承办单位继续受理，受理期限按首次接到诉求事项时间起计算。

（三）承办单位对诉求事项有行政职权和管辖范围等争议的，市 12345 热线管理机构转区 12345 热线管理机构协调，区 12345

热线管理机构应当牵头有关单位进行协调，有关单位应在 0.5 个工作日内向区 12345 热线管理机构提供充分的佐证材料及相关文件依据，区 12345 热线管理机构根据实际情况确定承办单位。如协调无法达成一致意见的，区 12345 热线管理机构可以提出处理建议，报区分管领导指定承办单位，受理期限按承办单位首次接到诉求事项时间起计算。承办单位应根据区首交责任制度的要求，按照职责处理或牵头相关单位处理、对事项处理全程跟踪并回复结果，直至事项办结。

（四）承办单位确认受理后，按照下列期限办结：

1. 咨询类诉求事项，在 1 个工作日内办结；
2. 意见建议类诉求事项，在 2 个工作日内办结；
3. 求助类诉求事项，在 3 个工作日内办结；
4. 投诉举报类诉求事项，在 7 个工作日内办结；
5. 法律、法规、规章、规范性文件规定期限少于上述办理期限的，从其规定；
6. 在承办单位提交办结前、诉求人补充新情况的，办理期限重新计算；
7. 发生自然灾害等不可抗力情形，及办理诉求事项依据的法律、法规、规章、规范性文件有调整的，办理期限重新计算。

对涉及突发灾害天气、安全生产事故等且需应急救援的，涉及军烈属、低保户、失独老人、留守儿童、残疾人和流浪人员等且需紧急救助的，涉及公共卫生和疫情防控等且需应急处置的，

涉及市政设施和交通设施等且需应急管养的，承办单位原则上在 2 小时内到场办理并在 24 小时内向 12345 热线报送办理结果或阶段性办理情况。

（五）承办单位在办结前需要延期办理的，应当在办理期限届满 1 个工作日前将需要延期办理的事实、理由、阶段性办理情况、下一步工作计划等告知诉求人和 12345 热线。

延期办理以 2 次为限。延期办理事项的办理期限，与事项首次办理时限相同。

（六）诉求事项办结前，诉求人向 12345 热线撤销诉求的，12345 热线告知承办单位将诉求事项退回归档。诉求人向承办单位撤销诉求的，承办单位应指引诉求人先向 12345 热线撤销诉求，12345 热线告知承办单位将诉求事项退回归档。

（七）承办单位向 12345 热线提交办理结果，应按照 12345 热线制定的格式文本，列明事实认定、采取措施、权利救济及相关的法律法规和政策依据等。其中，涉及需长期推进等情况的，应列明阶段性办理情况和下一步工作计划等。

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 12345 热线提交相关资料后，视同办结；国家、省另有规定的，从其规定。

经市 12345 热线审核符合要求的，同意承办单位办结。不符合要求的，退回承办单位继续办理，办理期限按首次接到诉求事项时间起计算。

（八）对诉求人反馈承办单位首次办理结果满意度评价为不满意或者非常不满意等的，12345 热线应指引诉求人可以直接联系承办单位反映诉求；或向 12345 热线提交承办单位重新办理。

（九）向 12345 热线提交承办单位重新办理的，重新办理以 1 次为限，重新办理事项不得延期办理。重新办理事项的办理期限，与首次办理时限相同。

涉及行政职权调整的重新办理事项，承办单位可自行协调该项行政职权的原负责单位，通过业务指导、联合处理、上报处理等提级复核方式进行办理。

四、回应

（一）承办单位确认受理后，应在 1 个工作日内联系诉求人，告知本单位负责承办该诉求事项的机构、联系电话等情况。诉求人明确不需要联系的，或在办结前撤销诉求事项的情况除外。

承办单位受理后联系诉求人的情况，应告知 12345 热线。

（二）承办单位办结后，应在 1 个工作日内联系诉求人，告知诉求事项的办结时间和办理结果等情况。诉求人明确不需要联系的，或在办结前撤销诉求事项的情况除外。

承办单位办结后联系诉求人的情况，应告知 12345 热线。

（三）承办单位应保存联系诉求人的通讯记录、照片、视频、音频等资料。承办单位在 1 个工作日内 2 个不同时段无法联系诉求人的，应告知 12345 热线。

诉求人反映承办单位没有联系的，承办单位应联系诉求人说

明情况并向 12345 热线提供联系诉求人的通讯记录、照片、视频、音频等资料。无法提供上述资料的，视为未联系诉求人。

（四）12345 热线接到承办单位提交办理结果后，在 1 个工作日内联系诉求人进行“好差评”满意度调查。

涉及重新办理的诉求事项满意度，以重新办理结果的满意度评价为准。

（五）诉求人对承办单位办理结果评价为不满意、非常不满意的，由 12345 热线回访诉求人，登记相关情况并告知承办单位。

回访时，诉求人表示评价错误的，由 12345 热线根据回访内容核改评价结果。

五、督办

12345 热线对承办单位办理诉求事项的工作情况，进行效能警示：

（一）预警。在办理期限届满之前的 1 个工作日，市 12345 热线将诉求事项的办理状态标识为预警并告知承办单位；区 12345 热线管理机构将提醒承办单位对即将到期的事项进行答复。

（二）黄牌。若承办单位未能按期办结的，市 12345 热线在办理期限届满之后的第 1 个工作日，将诉求事项的办理状态标识为黄牌并进行督办；区 12345 热线管理机构将督促承办单位分管领导及时处理。

（三）红牌。若承办单位未能按期办结的，市 12345 热线在办理期限届满之后的第 2 个工作日起，将该诉求事项的办理状态

标识为红牌并进行督办；区 12345 热线管理机构将督促承办单位主要领导及时处理。

（四）承办单位办理诉求事项出现黄、红牌效能警示情况的，市 12345 热线管理机构对各单位黄、红牌情况进行全市通报处理等。

六、监督

承办单位及工作人员有下列情形之一的，区 12345 热线管理机构对直接负责的主管人员和其他直接责任人员约谈提醒，情节严重的，区 12345 热线管理机构报告区相关分管领导，移送有关部门处理。

（一）在受理诉求事项中，存在推诿扯皮等情形且造成不良后果的；

（二）在处理诉求事项中，存在敷衍搪塞、马虎应付等情形且造成不良后果的；

（三）在办结诉求事项中，存在黄红牌、弄虚作假、办件质量各指标在市每月通报中排名靠后等情形且造成不良后果的；

（四）在回应诉求人中，存在态度生硬、作风粗暴等情形且造成不良后果的；

（五）在区分管领导指定承办单位后，承办单位仍不承接处理的。

区 12345 热线管理机构、承办单位及工作人员等有下列情形之一的，由有关机关通报批评，责令改正；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追究刑事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的；
- （二）违反规定泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私且造成不良后果的；
- （三）其他应予处理的情形。

七、附则

- （一）本制度由濠江区 12345 热线管理机构负责解释。
- （二）本制度自 2023 年 1 月 1 日起实施，原《汕头市濠江区 12345 政府服务热线工作规范（暂行）》同时废止。
- （三）新制度内容与上级有关文件内容有冲突的，以上级有关文件为准。