

岚县12345 政务服务热线运行管理办法 (试行) 解读

解读机关：岚县行政审批服务管理局

出台背景

为落实党中央、国务院对做好群众工作、畅通民主渠道、服务民生需求提出的一系列要求，岚县人民政府将全县行政机关、公共企事业单位、群团组织等为群众提供公共服务的咨询热线、投诉举报电话、信息平台等资源进行整合，设立12345政务服务热线。

12345政务服务热线是听民声、收民意、察民情、解民忧、帮民困、聚民心的服务型平台，为全力构建社会治理“一号响应”，打造政务服务“总客服”，建设“全天候”服务型政府，保障热线运行管理、事项办理、督办考核、责任追究等各环节顺畅运行，特将相关内容具体细化梳理，以《办法》形式对各项工作进行了明确规定。

热线是如何运行的

12345热线坚持人民至上的理念，按照“属地管理、行业主管、按职承办、谁主管谁负责”的原则和统一受理、归口办理、按责转办、先行联系、限时办结、综合协调、统一督办、评价反馈、告知反馈、绩效管理、分析研判的运行机制，受理并转办群众诉求。

12345热线主管部门为县行政审批服务管理局，具体负责日常管理。12345热线使用市统一的12345热线平台，由县、乡（镇）两级联动的工单办理体系组成，县行政审批服务管理局为12345政务服务热线主管部门二级工作站，各乡镇人民政府，县直各委、办、局，经济开发区，各企事业单位为三级工作站。

工作站按照接单、先行联系、限时办理、推进解决、办结的规定进行办理。工单处办阶段必要时间及工单办结后，应及时向群众反馈办理结果，热线应及时对诉求群众予以回访。

热线如何受理群众反映问题

12345政务服务热线在全县范围内通过热线电话、网站信箱、微信、随手拍、APP等渠道统一接收，受理群众政务咨询、民生诉求、投诉举报、效能监督、建言献策等，提供“7x24小时”人工接听服务。

热线如何管理的

县行政审批服务管理局充分利用大数据、云计算、人工智能等技术，加强工作标准化建设，一体化在线政务服务平台、“互联网+监管”系统以及其他相关政务服务、社会服务系统全面对接等举措，对12345政务服务热线进行有效管理，同时依托绩效考核、《周报》、《月报》、《通报》13710等多渠道督察督办、等保障各级工作站有效开展热线工作。

热线受理哪些问题

(一) 有关政策法规、政务服务事项办理以及公共服务信息的咨询；

(二) 影响公众日常生活的突发性问题和非紧急类求助服务；

(三) 反映社会生活中的热点、难点问题及解决问题的意见和建议；

(四) 对行政机关、公共企事业单位、群团组织工作人员办事效率、工作作风等方面的投诉和举报；

(五) 对全县转型发展、经济建设、城乡建设、社会治理等方面的投诉、举报和意见、建议。

热线对哪些事项不予受理

- (一) 非我县行政职权管辖权范围内的事项；
- (二) 涉及人身、财产安全，通过110.119.120.122等紧急渠道求助的事项；
- (三) 涉及行政职权范围以外的民事纠纷、刑事案件；
- (四) 进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序的事项；
- (五) 涉及军队、武警管辖的事项；
- (六) 纪检监察、国家安全等方面的事项；
- (七) 信息要素不全、内容不明确的事项。

热线办理答复时限

对咨询类诉求3个工作日内办理并回复群众；对一般性诉求5个工作日内办理并回复来电群众；对较为复杂的诉求可在逾期前根据实际情况申请延期，并上传诉求处办进展情况；延期不得超过3次，每次不超过3个工作日，特殊疑难类工单以告知反馈形式答复，并提交群众诉求处办进展性佐证资料和明确的办结时限，答复时限不超过180天。

热线对各工作站的答复要求

(1) 转派工单为“一单多诉求”的，各处办单位之间不得推诿扯皮或以各种理由“无限期”拖延等；(2) 在对群众诉求进行答复时，不得以“正在协调、正在处办、待下一步调查”等官话套话敷衍应付；(3) 对于不在承办范围内的诉求，必须在24小时内退回上级工作站，并提交不在承办范围的相关法律政策依据等佐证资料和明确的建议转派单位，逾期不退，视为接收；(4) 二级工作站要承担起对所属三级站提交答复内容的审核把关及回访等工作，确保群众诉求处办工作的真实性。