四川省12345政务服务便民热线运行管理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为规范四川省12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）运行管理，提高便民利企服务水平，建设人民满意的服务型政府，根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办发〔2025〕66号）要求，结合我省实际，制定本办法。

第二条 12345热线指由省政府、各市（州）人民政府设立，通过电话、网站、信箱、移动客户端等多种渠道，受理企业群众各类非紧急诉求的公共服务平台，提供“7×24小时”全天候人工服务。

已整合归并的政务服务便民热线由12345热线统一接听，原则上各地区各部门不得再新设政务服务便民热线。因国家和省委、省政府重要任务安排确需设立专用热线的，需报经省政府办公厅同意。

第三条 12345热线按照“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制开展工作。各市（州）人民政府、省直各部门（单位）、分中心热线管理机构处理企业群众的诉求及进行相关管理工作，适用本办法。

第二章 职责分工

第四条 省政府办公厅负责全省12345热线工作的统筹协调、督办考核和重要事项决策。各市（州）人民政府负责组织领导本地区12345热线管理工作，及时研究热线工作中的重大问题，加强12345热线工作保障，并将12345热线所需经费纳入同级财政预算。

第五条 省政务服务和资源交易服务中心负责省级12345热线的建设、运行和管理，指导和监督全省12345热线工作，组织实施本办法。主要职责：

（一）建设全省12345热线平台体系，制定总体规划、业务标准和技术规范；指导省12345热线分中心、各市（州）12345热线平台建设。

（二）建立全省12345热线运行管理体系，对省12345热线分中心、各市（州）12345热线业务运行，以及省直各部门（单位）诉求办理工作进行指导督促和综合评价，协调解决12345热线运行中的突出问题和跨部门、跨层级、跨区域的诉求事项，组织全省12345热线系统业务培训和交流。

（三）负责省级12345热线日常运行管理、平台建设运维，对分中心进行日常监管，开展社情民意研判、大数据分析工作。

（四）组织省直有关部门（单位）建立、完善、维护热线知识库。

（五）负责建立完善川渝两地12345热线联动机制并开展有关工作。

（六）完成上级交办的其他相关工作。

第六条 市（州）12345热线管理机构主要职责：

（一）负责本地12345热线平台建设、运行维护、队伍建设、业务培训和信息安全管理。

（二）负责对上级热线平台交办的属于本地职能范围内的诉求事项进行办理或转交办理，并及时反馈办理情况；负责协调解决本级12345热线诉求事项的办理工作并指导和监督所辖县（市、区）诉求办理工作，并对办理情况开展分析评价。

（三）组织建立、完善、维护本地12345热线知识库。

（四）完成上级交办的其他相关工作。

第七条 省12345热线分中心管理机构的主要职责：

（一）负责分中心的建设和运行管理，与省12345热线建立电话转接机制，提供“7×24小时”全天候人工服务。

（二）负责将热线专业知识库和相关数据全面实时共享至省12345热线平台。

（三）负责按时办理省12345热线转办的诉求事项。

（四）配合省12345热线管理机构开展有关工作。

第八条 各级政府所属职能部门、国家垂直管理机构、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企事业单位和法律法规授权组织是12345热线的承办单位（以下简称承办单位）。主要职责：

（一）建立健全本单位12345热线事项办理工作机制，规范工作流程，明确相对固定的热线工作人员。

（二）负责按时办理12345热线转办的诉求事项，接诉后根据办理流程及时联系诉求人，办理后向诉求人反馈处理结果，并对办理结果负责。

（三）落实12345热线反映问题省直责任单位了解、抽查、督办和提级办理工作机制，定期分析诉求办理情况，加强行业的诉求办理工作指导和监督管理。

（四）负责本行业职责涉及的热线知识库建设和实时更新维护，保证信息真实、准确、有效。

（五）开展相关业务培训指导，按需在12345热线接听中心设置专家座席，建立专家座席选派和管理长效机制，按12345热线统一标准提供“7×24小时”全天候人工服务。

（六）完成热线其他服务事项工作。

第三章 受理范围

第九条12345热线受理范围：

（一）企业群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

（二）国家政务服务平台、中国政府网留言办理系统等国家平台交办的诉求。

（三）川渝12345热线联动转办的诉求。

第十条 明确诉求分类处理方式：

（一）须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，告知诉求人相应法定途径。

（二）涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和属于军队、武装警察部队职权范围的，向诉求人做好解释工作。

（三）违反法律、法规或者违背社会公序良俗的，做好劝导、教育工作，提示诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果。

（四）应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的紧急事项，即时转至相应专线。

对上述事项，12345热线话务人员或承办单位负责做好解释引导，对于无法认定的事项，应及时向相关部门（单位）核实后，引导其向有管辖权的部门反映。

第四章 运行流程

第十一条 统一受理。各级12345热线管理机构按照接通率不低于95%的标准配置相应的话务座席和人员，统一受理企业群众的诉求事项。对于受理范围内的诉求事项，应规范记录诉求人联系方式、诉求内容及类别、涉事时间、地址等基本要素。

第十二条 分类处理。12345热线根据诉求的性质、内容、涉及部门等，采取直接解答、转办工单等方式进行处理。

（一）12345热线对企业群众的诉求能直接答复的，应直接答复处理，经诉求人同意，也可采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答。

（二）对于不能当场答复或者处理的诉求，按照“属地管理、按职承办、行业主管”的原则，形成工单交有关部门（单位）办理，应由职能部门办理的诉求事项不得转派给基层办理。对于多人反映的重复诉求事项原则上并单处理，对同一诉求人反映的诉求事项，正在办理中且未补充新情况、提出新理由的，由12345热线告知其办理进展，减少重复派单。

（三）对涉及多个部门（单位）的诉求问题，责任明确、诉求事项清晰的直接交有关部门（单位）牵头处理；责任不清、职责交叉的复杂问题，由12345热线管理机构协调明确主办单位和协办单位共同办理，必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项，由同级政府办公厅（室）召集有关部门进行专题协调，指定承办单位。后遇同类事项参照办理，不得退回。

（四）对涉及作风纪律、执法不公、重大公共利益或可能影响调查公正性的投诉举报问题，应转派被投诉举报部门（单位）上级管理部门或单位纪检部门办理。

第十三条 限时办理。各承办单位在收到12345热线转办的工单后，应当按照下列规定及时处理，并按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则答复诉求人。

（一）12345热线在受理企业群众诉求后，应在3个工作小时内进行转办。

（二）承办单位应在工单转办后1个工作日内签收，办理时限为咨询类5个工作日，求助、意见建议类7个工作日，投诉、举报类15个工作日。对涉企诉求实行单独提取、专单交办，办理时限为咨询类3个工作日，求助、意见建议类5个工作日，投诉类10个工作日。承办单位可根据行业有关要求优于办结时限提速办结。对不属于本部门（单位）职责范围的工单，应在2个工作日内退回，注明退回理由、依据，提出转送建议，超期退回的视为超期办理件。

（三）确因情况复杂不能按时办结的工单，承办单位应在时限到期1个工作日前向12345热线管理机构提出延时申请并说明理由，经审核同意后形成延期工单，延期时限一般不超过15个工作日，特别重大、复杂的事项原则上不超过40个工作日办结，咨询类和重办工单原则上不予延期。延期工单需由承办单位在延期前向诉求人说明情况。

（四）建立特殊事项、特殊紧急事项快速联动机制。涉及大面积停水、停电、停气及环境污染等严重影响企业群众正常生产生活的诉求事项为特殊事项；涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项为特殊紧急事项。12345热线收到以上诉求事项，应第一时间向事件属地政府及有关处置部门报告，同时迅速生成工单，转办至有关承办单位。承办单位接到特殊事项工单后，须在4小时内反馈初步响应意见，3个工作日内反馈处理进度情况。承办单位接到特殊紧急事项工单后，须在2小时内反馈初步响应意见，2个工作日内反馈处理进度情况。对可能造成较大社会危害、恶劣影响的特殊紧急事项，实施提速提级办理。法律法规规章等对办理时限另有规定的，可根据相关规定向12345热线管理机构申请延期办结。

第十四条 回访评价。12345热线通过电话、短信等多种方式向诉求人开展回访，对热线服务和承办单位诉求事项办理情况进行满意度评价。各市（州）根据当地热线话务量开展全部回访或随机抽查回访。

（一）12345热线在承办单位办结工单后，就承办部门响应速度、问题解决情况、处理结果满意度方面及时进行回访。

（二）经回访，诉求人对热线服务过程和办理结果满意，或者答复内容符合法律、法规和政策规定的，该事项办结。未作出评价的自动办结归档。12345热线、各承办单位应按照档案管理要求建立热线工作档案，归档内容应真实、清晰、完整。热线电话录音至少保存两年。

（三）经回访不满意事项，确因承办单位应办未办或企业群众对办理情况不满意且诉求合理的，由12345热线管理机构明确为重办工单再次转承办单位，承办单位依据法律法规和相关政策规定，作出进一步回应解释或根据时限重新办理，重新办理后原则上需再次回访。

（四）因超出法律法规规定、受到相关政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致不满意的，承办单位应向诉求人耐心解释、积极引导、争取理解，对事实清楚的工单予以备注办结，由12345热线统一归档。

（五）同一诉求人就同一事项多次反映投诉并由承办单位依法依规办理的，承办单位可在调查研究、事实认定清楚的基础上，依据法律法规、相关政策的规定认定终结办理。承办单位需对终结办理事项提出详细书面意见，通过12345热线平台进行备注办结，并向诉求人做好解释。

（六）承办单位对群众评价结果存在异议，12345热线管理机构可结合实际情况在测算满意率时开展甄别工作。

第十五条 联动服务。各市（州）12345热线应与公共事业服务热线、紧急热线建立完善双向互通、有效协作的热线联动机制，明确有关部门（单位）职责任务，健全联动值班制度，落实联动联络人员、处置时间，强化联动纪律和效能问责，切实提高联动效率。

第五章 监督管理

第十六条 12345热线在确保数据安全、服务质量的前提下，可依法依规通过政府购买服务等方式委托开展话务服务、信息化运维等相关辅助性、支撑性业务，不得将诉求办理等主体业务外包，规范管理第三方服务，制定服务标准和工作规范，加强业务指导和监督。

第十七条 按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”的原则，承办单位应就办理过程、办理结果和办理质效开展督办，强化主体责任落实。12345热线管理机构对各承办单位热线办理情况适时进行通报。

第十八条 存在下列情形之一的，由12345热线管理机构进行督促、约谈。

（一）部门专家座席、分中心热线的接通率低于95%的。

（二）承办单位超期未办理的。

（三）承办单位有虚假答复、敷衍塞责、答非所问等行为导致其不满意的。

（四）诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映同一问题，承办单位未依法依规作出处置的。

（五）12345热线管理机构依照本办法第十二条第三款确定的承办意见，承办单位仍推诿的。

（六）其他需要由12345热线管理机构督促、约谈的。

第十九条 在诉求办理过程中，经12345热线管理机构督促、约谈后仍未见实效的，报本级人民政府进行督办。

第二十条 12345热线机构、承办单位及其工作人员在诉求办理过程中，有下列情形之一的，由主管部门（单位）或者监察机关依法依规追责问责：

（一）未依法依规办理群众诉求，造成重大事故，严重损害群众切身利益的。

（二）因沟通协调不到位、办理回复不实、回应失误滞后、处置不当等行为引发严重负面舆情的。

（三）不履行职责，推卸责任或不及时协调处置，出现服务工单反复退回，造成不良影响或严重后果的。

（四）对诉求人进行打击报复，扣押、销毁举报信息或将举报材料、诉求人信息和有关情况泄露给被举报人或无关单位、个人的。

（五）知识库内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的。

（六）有其他违法违规行为，造成不良影响或者严重后果的。

第二十一条 各级12345热线管理机构应加强宣传，引导企业群众依法依规使用12345热线。发现无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源影响他人提出诉求，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，经热线工作人员提醒并给予合理时间仍不能提出符合热线办理范围诉求的，热线管理机构可以暂停其使用热线资源，对涉嫌违反相关法律法规的行为，交由司法机关依法处理。

第二十二条 省政务服务和资源交易服务中心应建立12345热线服务能力评估机制，对各地12345热线及分中心的服务质量、响应速度、诉求解决等运行情况进行客观评价。省政府办公厅将评价结果作为“放管服”改革工作考核的重要依据。各级12345热线管理机构可参照开展评估评价，提升办件质效。

第六章 知识库管理

第二十三条 省政务服务和资源交易服务中心会同各市（州）12345热线管理机构和省直有关部门（单位）建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的全省统一12345热线知识库，规范知识库信息数据录入标准。

第二十四条 各承办单位负责对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理，并将信息全量汇聚到12345热线知识库；推动部门业务系统查询权限、专业知识库等向12345热线平台开放；针对热点问题，主动提供口径一致、答复规范的“标准答案”；对于重大事件、突发事件，应第一时间向同级12345热线提供答复口径；按照“谁提供、谁负责、谁更新”的原则，及时、准确对热线知识库信息进行修改、补充或删除；面向热线工作人员开展培训宣讲。

各级各部门应在政策文件向社会公开发布前向12345热线提供政策文件解读和咨询答复口径，并配合开展专题培训。正式发布之日同步将政策文件上传热线知识库。

第二十五条 各级12345热线管理机构应建立完善知识库信息管理和维护机制，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统筹做好热线知识库信息的系统采编与维护管理，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务，积极运用人工智能技术，实现群众咨询智能应答。

第七章 平台和数据管理

第二十六条 四川省12345热线平台按照“省市分建、四级应用”的总体架构建设和运行，各级12345热线管理机构要强化平台建设统筹，推动12345热线业务系统集约化建设，鼓励有条件的地区依托现有业务平台进行优化升级，支持区域间协同共用。

第二十七条 各级12345热线管理机构应在确保安全的前提下，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术，丰富和拓展热线系统功能，提升智能化辅助水平。

第二十八条 各级12345热线平台应加强数据资源的标准化、规范化管理，省热线分中心、市（州）热线平台要实时全量向省12345热线平台推送归集数据。12345热线平台应向同级承办单位及诉求所属行业主管部门适时共享热线处置数据，推动行业部门了解、抽查、督办和提级办理工作落实。

第二十九条 各级12345热线管理机构应建立健全热线数据分析制度，加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判，对异常情况实时智能预警。加强大数据分析应用，通过工作月报、季报、年报和专报等形式，定期对社情民意和事关经济社会发展的重要信息进行综合分析，为科学决策提供参考。

第三十条 各级12345热线管理机构、各承办单位应建立健全12345热线信息安全保障机制，完善数据安全管理制度和工作规范。按照“谁管理、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，严格落实信息安全责任，加强数据录入归集、信息共享使用的全过程安全管理，认真落实保密规定，严禁违规泄露诉求有关信息，切实守好安全底线。

第八章 附 则

第三十一条 本办法自印发之日起施行。四川省人民政府办公厅2022年3月15日印发的《四川省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》同时废止。