关于《喀什地区12345政务服务便民

热线运行管理办法（暂行）》的政策解读

喀什地区行政公署办公室于2023年11月20日印发了《关于印发〈喀什地区12345政务服务便民热线运行管理办法（暂行）〉的通知》（喀署办发〔2023〕37号），以下简称《热线运行管理办法》，现解读如下：

一、制定背景

为加强喀什地区12345政务服务便民热线的监督管理，建立分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，进一步畅通群众诉求渠道，根据国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）《新疆维吾尔自治区促进政务服务便利化条例》自治区人民政府办公厅《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》（新政办发〔2021〕43号）《自治区12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（新政资发〔2022〕15号）等文件，结合喀什地区12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）工作实际制定《热线运行管理办法》。

二、制定过程

根据国务院办公厅印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）文件，各地政府需要加强12345政务服务便民热线的建设和管理，提高热线的服务质量和效率。在此背景下，喀什地区行署决定由喀什地区政务服务和公共资源管理局牵头制定《热线运行管理办法》，以适应新的工作发展需要。

在制定过程中，结合喀什地区本地的实际情况，参考其他地区的成功经验和做法，完善了相关内容。经过多轮修订和广泛征求地县各部门（单位）意见建议，最终形成了《热线运行管理办法》。

《热线运行管理办法》经由喀什地区行政公署常务会议审议通过，并以喀什地区行政公署文件的形式正式印发。

三、工作目标

《热线运行管理办法》的工作目标主要是规范12345热线运行管理工作，提高惠及企业和民众的服务水平，以及建设人民满意的服务型政府。具体来说，首先，由国务院办公厅负责全国政务服务便民热线工作的统筹协调，指导并督促各地区优化政务服务便民热线工作。其次，制定并发布地方12345热线归并清单，及时研究和解决热线建设发展中的重大问题。

此外，还需进一步优化12345热线运行机制，建立健全热线工作管理体系，明确12345热线管理机构和受理范围。同时，优化工作流程，建立诉求分级分类办理机制。最终的目标是实现“12345”一个号码服务企业和群众的目标，以此提升公共服务平台的服务质量和效率。

四、主要内容

（一）总则

第一章总则中阐明了喀什地区12345政务服务便民热线的设立依据、工作职责范围、协调机制等内容。12345热线是一个公共服务平台，通过整合电话、短信、网站、移动客户端和小程序等渠道，实行7×24小时全年不间断的人工服务。负责接收并协调处理公众、企业和其他组织的各种诉求事项，如咨询、求助、投诉、举报、意见、建议等。

喀什地区12345政务服务便民热线积极加强与党委、人大、政协、法院、检察院、民主党派、社会团体、社会组织等部门（单位）热线以及110、119、120、122等紧急热线的对接联动，实行互联互通，开展会商交流，促进信息共享，协同提升公共服务水平。同时，对各县（市）12345热线承办工作进行监督指导，以提升工作人员的业务能力和服务水平。

为了确保诉求事项的顺利办理，喀什地区12345政务服务便民热线确定了具体的承办单位，包括全地区各级党委、人民政府及其部门（单位）、人民团体和企事业单位等。各单位需要明确分管领导，指定工作机构，落实工作人员，并对办理行为和结果负责。

此外，为了优化地方政务服务，喀什地区12345政务服务便民热线还推动了地方政务服务便民热线的归并优化，全地区统一一个号码“12345”，以提高政务服务水平。同时，建立了统筹协调机制，解决12345热线建设运行管理的重大决策和重点难点问题。据统计，从2023年开始，喀什地区12345政务服务便民热线累计受理来电诉求45.64万次，群众有效诉求办结率达99.19%，每日受理量从最初的20余件增长至2000余件。

（二）诉求受理

诉求受理中明确解释了喀什地区12345政务服务便民热线的两大处理原则即“属地管理优先”和“谁主管谁负责”，对于受理范围和不受理范围进行详细介绍，对于不在受理范围内的工单应告知诉求人不予受理及其依据，客观如实登记，做好解释工作，并告知其反映渠道或提供解决建议。

对于咨询类的事项，12345热线根据热线知识库进行直接答复；若未能解答则形成工单，进行转派处理。属于110、119、120、122等热线受理范围的紧急求助事项，12345热线可通过一键转接、三方通话等方式或指引诉求人直接联系能够解决诉求事项的相关单位办理。其他在12345热线受理范围之内的诉求，会形成工单并按照职责、属地或者行业管理要求，将工单转派至相关承办单位办理。做到资源合理化，分流明确化。

（三）诉求处办

诉求处办中详细介绍了工单定义、处办的流程、各类诉求办理的时间限制、办结的反馈和满意度评价，较为全面的展示了一个工单从生成到办结的过程。申请延期、分类处理、不再办理、退单撤单、疑难事项、归档、备案、考核明确对承办部门做出了具体要求，有助于提升承办单位处理质量、减少对工单处理的时长，改善诉求人拨打12345后服务体验，让诉求人感受到“接得更快、分的更准、办得更实”。

（四）绩效督查

地区政资局协同各级各部门，建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的工作督办机制，加强对工单的跟踪、催办、提级办和督办。切实围绕热线运行各类堵点痛点，全面推行属地原则、行业主管原则、协调管理原则等原则，强化12345热线监督考核，推广热线效能“好差评”工作，力求解决疑难复杂事项转办、部分诉求办理质量不佳等问题，减少部门间推诿扯皮及行政资源浪费。

根据工单影响范围进行相应的程度的督办工作，对于有能力办或创造条件可以办而不办的、反复协调无法解决、推诿、不作为的、责任单位无正当理由拒不办理的，12345热线将全面采集服务对象的满意度数据，结合各承办单位的业务能力、服务质量、工作量等指标，定期形成服务评估结果，并编制热线承办绩效评估通报，反映各承办单位处办答复情况，公布评估结果、典型案例、社会难点问题，以督促承办单位不断提高运营服务质量。

（五）责任监督

承办单位有工作人员有不良作风或违法违规情况的，由地区12345热线通报或有关机关通报批评、责令改正；情节严重的，移送有关部门处理或对直接责任人依法追究责任；构成犯罪的，移交有关机关依法处理。

明确来电人拨打规范，若来电人恶意反复使用、故意长时间占用热线资源，经工作人员劝阻无效，或骚扰、诽谤、诬告、侮辱、威胁热线工作人员的，由地区12345热线对当事人实行为期3天的拨打限制；违反治安管理法律法规的，依法移送公安机关处理；构成犯罪的，依法移送司法机关处理。进一步使12345拨打电话规范化，避免产生热线资源浪费。

（六）数据管理

遵循信息共享原则，加快推进12345热线与各行业部门业务系统互联互通，及时推送热线相关数据，并对企业和群众诉求进行数据分析，编制各类专报，向党委、人民政府（行政公署）等相关单位报送，为制定相关政策提供数据支撑。

建立完善热线诉求大数据分析，开发智能分析功能，多角度、多方面对比分析现阶段问题，推动优化政务服务生态，并做好舆论监测、引导工作，及时告知相关部门做好应急处置。

严格贯彻落实保密规定和信息安全责任，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强对热线来电和诉求信息、业务处理记录、电子工单、通话录音等内容的保管，对于热线运行管理数据、绩效评估数据、统计分析数据等，不得向任何个人或组织提供、泄露。

（七）知识库管理

对于知识库的管理和维护进行详细说明，明确承办单位对本单位的知识库内容，进行核实确保信息数据的真实、有效和准确，配合地区12345热线平台做好业务培训等工作。严格遵守12345热线平台报送信息规则，切实按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则，主动向热线推送最新政策和热点问题答复口径。确保知识库录入知识量多、知识质量好，不断对知识库内容进行维护更新，确保群众越来越多的问题通过在线解答的方式，给予诉求人帮助，提高12345热线处理速度和解答质量。

对于承办单位知识库录入人员对知识库未进行更新、下架、发布等行为造成不良后果的，除对相关人员及其承办单位进行通报和问责外，还需追究相关人员及相关承办单位负责人责任。

五、目的和意义

《管理办法》的出台，一方面将首次从地区层面对全地区12345热线进行运行规则的统一，从整体上凸显整体政府热线服务成效，另一方面对长期以来各县（市）12345热线运行遇到的堵点痛点，从地区层面加强制度设计和推广，科学设计承办范围、工作职责、管理原则、协调机制等机制体系。

以制度规范建设为引领，不断规范政务服务流程，提高政府服务质量和效率，方便企业、群众办事。通过建立便捷、高效、规范、智慧的政务服务体系，实现政府与人民群众的紧密联系，提升喀什地区治理体系和治理能力现代化水平。

政策解读部门：喀什地区政务服务和公共资源管理局

地址：喀什市解放北路46号喀什地区行政公署2号楼

联系电话：0998-2202206