

# 梅州市人民政府办公室

---

梅市府办函〔2015〕148号

## 梅州市人民政府办公室关于印发梅州市 12345 政府服务热线工单承办主体认定 工作细则（试行）和梅州市 12345 政府服务热线知识库建设与 管理细则（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，市府直属和中央、省属驻梅各单位：

《梅州市 12345 政府服务热线工单承办主体认定工作细则（试行）》和《梅州市 12345 政府服务热线知识库建设与管理细则（试行）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请按照执行。工作过程中遇到的问题，径向市行政服务中心管理办公室反映。

梅州市人民政府办公室

2015年9月17日

# 梅州市 12345 政府服务热线工单承办主体 认定工作实施细则（试行）

**第一条** 为促进梅州市 12345 政府服务热线受理事项办理工作科学化、规范化、制度化，加大对疑难复杂事项的协调处理力度，提高热线工单办理质量和效率，切实维护人民群众的合法权益，根据《梅州市 12345 政府服务热线运行管理办法（试行）》（梅市府办〔2014〕34 号）制定本细则。

**第二条** 本细则所称的热线工单主要是指承办主体存在争议的办理事项。

**第三条** 各承办单位在接到服务热线指派的热线工单后不得随意退办，确因不属于本单位职责范围需要退件的，按照“首问责任制”原则，须书面说明退件原因、依据以及提出责任所属单位的意见。

**第四条** 审定原则：

（一）实事求是。认真分析热线工单所述的“主要诉求、问题起因、主要矛盾”，通过调查研究、部门协调、会议审议等方式，结合部门职能和工作实际，客观公正地予以认定承办单位。

（二）职能相近。根据有关法律法规和政策，结合相关部门“三定”方案（或规定）中明确的工作职责，综合考量后确定职能相对接近的部门作为牵头单位、配合单位。

（三）及时解决。如工作中没有可依据的法规和政策，则从

有利于妥善解决问题、有利于维护群众利益、有利于提高行政效能的角度出发，确定承办单位和协办单位。

**第五条** 梅州市 12345 政府服务热线工单承办责任主体审定工作小组（下称工作小组）由市府办公室、市编办、市法制局、市政务中心管理办组成。工作小组负责对热线工单的承办单位及时进行认定，具体分工如下：

（一）市府办公室：负责热线工单承办主体认定的组织协调工作。

（二）市编办：根据“三定”方案（或规定）确定的部门职责分工提出热线工单承办单位的意见。

（三）市法制局：对“三定”方案（或规定）不能认定的，根据法律、法规、规章的相关规定提出热线工单承办单位的意见。

（四）市政务中心管理办：负责热线工单承办主体认定的具体实施工作，协调各成员单位共同配合完成争议工单认定工作，并对认定结果执行情况进行监督。

**第六条** 存在争议的热线工单协调处理遵循以下程序办理：

（一）转办。经市政务中心管理办核实承办责任主体存在争议的热线事项，由市政务中心管理办填写《梅州市 12345 政府服务热线工单争议认定表》，根据职责分工对涉及行政、事业单位等的争议事项转派市编办进行职责认定，同时反馈来电群众进展情况。市编办无法认定或需征求市法制局意见的，由市编办直接转派市法制局处理。

（二）审核。市编办或市法制局在收到《梅州市 12345 政府服务热线工单争议认定表》后 3 至 5 个工作日内提出认定意见。对暂无法认定的应在办理时限内提出临时处理意见，由联席会议审议确定正式处理意见。

（三）审议。对市编办和市法制局无法有效认定的热线工单事项，召开联席会议进行研究。会议由市政务中心管理办提出会议内容，报请市府办公室负责召集，工作小组成员和热线工单涉及的相关单位负责人参加会议，对热线工单的承办主体进行会议研究，确定承办责任单位。

（四）执行。市政务中心管理办根据市编办、市法制局认定或联席会议确定的处理意见，出具热线工单承办责任主体认定意见，发承办单位执行。

（五）监督。承办单位在收到认定结果后应及时承办热线工单事项。无正当理由拒不执行的，且存在不履行或不正确履行职责问题的，由相关部门按规定进行问责。

**第七条** 各县（市、区）可参照本细则制定本地区热线工单事项承办主体认定工作的具体实施方案。

**第八条** 本细则由市政务中心管理办负责解释，自印发之日起执行，试行一年。

附件：梅州市 12345 政府服务热线受理事项争议认定表

附件：

### 梅州市 12345 政府服务热线受理事项争议认定表

工单编号		问题分类	
涉及部门			
事项内容			
各职能部门 处理意见			
市政务中心 管理办 协调情况	(盖章) 年 月 日		
市编办 意见	(盖章) 年 月 日		
市法制局 意见	(盖章) 年 月 日		
认定意见			
联系人		联系电话	

注：如填写内容较多，表格内无法填写，可另加附页。

# 梅州市 12345 政府服务热线知识库 建设与管理细则（试行）

**第一条** 为做好梅州市 12345 政府服务热线知识库（以下简称知识库）管理，保障知识采集、发布、更新和运用的及时性、准确性和有效性，充分发挥其在提高政府公共服务水平和行政效率的作用，根据《梅州市 12345 政府服务热线运行管理办法（试行）》（梅市府办〔2014〕34 号）要求，制定本细则。

**第二条** 知识库是梅州市 12345 政府服务热线用于收集便民服务资料的信息载体，旨在有效支撑热线向群众提供政策法规、办事程序和服务指引，通过统一答复口径和规范答案，快速、准确地为群众提供热线便民服务。

**第三条** 按照“统一建设、分级维护、信息共享”的原则，知识库由热线管理机构统筹建设，各县（市、区）热线管理责任单位、市县两级各职能部门和有关公共服务企事业单位（以下简称热线成员单位）共同维护。

## **第四条** 知识库信息类型

（一）常见问题：指热线成员单位在日常工作中经常接受群众咨询的有关政策、名词术语、收费标准、办事流程和公共服务信息等问题。

（二）办事流程：指热线成员单位的行政审批及其他服务事项办事指南。

（三）法律法规：指热线成员单位的各类法律法规、业务政策、服务规范、规章制度等。

（四）机构信息：指热线成员单位的主要职能、业务范围、服务机构、联系方式等基本情况。

**第五条** 热线成员单位应根据法律、法规、规章及有关政策规定，将与本单位职能和业务相关的规章制度、办事流程、服务指引以及主管行业内的公共服务信息等纳入知识库中，并按照“谁提供谁负责”的原则，确保信息的准确性。

**第六条** 知识库各类信息的所有权归信息所属成员单位所有。未经信息所属成员单位授权和热线管理机构同意，其他任何单位和个人不得将知识库信息用作其他用途。

**第七条** 热线管理机构负责知识库的管理、协调、监督和考评工作。

（一）制定知识库信息采集、分类、更新、运用等标准。

（二）协调相关技术部门优化完善知识库系统功能，保障系统高效运行。

（三）监督考评热线成员单位维护管理本单位知识库情况。

（四）负责知识库建设管理的统筹协调工作。

**第八条** 热线成员单位负责本部门知识库的建设和日常管理工作。

（一）加强组织保障，明确一名分管领导，并指派专人具体负责做好知识库建设管理工作。

(二) 严格按照“采集—审核—发布”的工作流程,做好知识录入工作。需录入的知识内容包括依法公开的政策法规,各职能部门的工作职责、办事事项,与市民生活密切相关的社会公共服务方面的各类知识,以及各类单位公告和公开信息等。

(三) 按照“谁维护谁更新”的要求,每月定期对本部门的知识库信息进行回顾检查,做好新增知识采集、失效知识标注、规范答案修改或删除等维护管理工作。涉及本单位相关的政策、办事流程变动、业务调整或公共信息变化的,应在更新后5个工作日内,将更新的信息按程序录入知识库;对于重大、重要或具有时效性的新增知识和变化信息,需在其对外发布后1个工作日内更新。

(四) 配合热线管理机构,做好知识库建设管理相关工作。

### **第九条** 热线话务平台负责做好知识库运用和反馈工作。

(一) 话务平台应及时、准确做好知识需求、知识缺失等收集汇总工作。话务员在工作中发现知识库内容存在表述不清楚、内容不完整、答案不准确等问题时,应通过热线平台及时向成员单位反馈,并跟进成员单位的更新维护工作。

(二) 热线话务员必须严格按照知识库提供的内容准确解答群众来电诉求。

(三) 话务员根据知识库现有知识内容无法即时答复群众的,可采取三方通话的形式进行回答;既不能当场回答,又未能通过三方通话进行回答的,形成工单转派成员单位办理。



## **第十条 管理考核**

(一)热线管理机构定期对成员单位知识库信息更新工作量化考核，实行通报制度，对成绩突出单位和个人给予通报表扬。

(二)热线管理机构会同市县监察部门对知识库建设管理情况进行效能监察。有下列情形之一的，对相关单位及其人员进行通报，或视情况进行问责：

1. 知识库信息的录入、更新和维护管理不及时，内容不完整、不准确的。

2. 知识库内容不完善，内容缺失严重或重复内容较多，影响热线平台一次性解答率、准确解答率等指标的。

3. 对热线平台转派的更新或完善知识库的工单，处理落实不及时不到位的。

4. 知识库的内容中多次出现错别字，或出现关键词不准确、格式不标准的。

**第十一条** 本细则由市政务中心管理办负责解释，自印发之日起执行，试行一年。

**公开方式：**依申请公开

抄送：市委各单位、市人大办、市政协办、市纪委办、  
梅州军分区、市法院、市检察院。