

# 梅州市人民政府办公室

---

梅市府办函〔2022〕163号

## 梅州市人民政府办公室关于印发 梅州市 12345 政务服务便民 热线管理细则的通知

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属和中央、省属驻梅各单位：

《梅州市 12345 政务服务便民热线管理细则》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

梅州市人民政府办公室

2022年12月1日

# 梅州市 12345 政务服务便民热线管理细则

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范梅州市 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）运行管理工作，提高惠企便民服务水平，建设人民满意的服务型政府，根据有关法律法规和《广东省 12345 政务服务便民热线管理办法》等有关规定，结合我市实际，制定本细则。

**第二条** 本细则所称 12345 热线，即“粤省心”政务服务便民热线梅州市平台，是指市政府设立的由 12345 电话及配套网站、移动客户端、微信小程序等共同组成，专门受理自然人、法人和其他组织（以下统称“诉求人”）诉求并提供“7×24 小时”全天候人工服务的平台。12345 热线实行一个号码对外、属地管理、接诉即办、分级负责的运行模式。与省及省内其他各地市 12345 热线建立跨区域联动机制，通过电话转接方式实现互通联动。

**第三条** 市政务服务数据管理局是 12345 热线的管理机构，负责统筹指导全市 12345 热线规划建设、运行管理工作；负责诉求事项接听、登记、解答、转交办、督办、考核、回访等。

各县（市、区）政务服务数据管理局是 12345 热线县级管理机构，负责贯彻落实 12345 热线发展规划建设，运行管理工作；负责 12345 热线本行政管辖范围内诉求事项转交办、督办、考核、回访等。

市、县两级 12345 热线管理机构根据实际需要确定诉求事项的承办单位。

**第四条** 承办单位是事项办理的主体，根据有关法律、法规的规定和本单位的职责办理事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责。承办单位范围包括各级政府有关部门及其下设机构、垂直管理有关单位、具有行政管理或公共服务职能的企事业单位等。承办单位负责诉求事项的办理、回复，建设和维护 12345 热线本单位知识库等工作。

承办单位应强化组织领导，指定负责部门，配备专职人员负责，并保持人员的相对稳定。承办单位热线工作分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起 5 个工作日内报同级 12345 热线管理机构备案。

**第五条** 市、县两级分别建立 12345 热线协商工作机制，统筹协调解决 12345 热线建设运行管理重大事项决策及重点难点问题。涉及本市或县级行政管辖范围内问题，由市或县级 12345 热线管理机构根据实际牵头召集市或县级相关单位（包括但不限于承办单位，下同）协商解决。涉及本市行政管辖范围内跨县级区域问题，由县级 12345 热线管理机构提请市级 12345 热线管理机构牵头召集市、县两级相关单位协商解决。

## 第二章 诉求受理

**第六条** 12345 热线受理我市行政管辖范围内诉求人发起的

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。

12345 热线不受理事项如下：

（一）不属于我市行政管辖范围内的事项。

（二）已进入或须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项。

（三）已进入信访渠道的事项。

（四）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项。

（五）违反法律法规规章和有关政策规定、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项。该类事项包括但不限于：

1.诉求内容违反法律法规规章和有关政策规定、社会公共秩序和善良风俗的事项；

2.宣泄个人情绪，无实质性诉求内容等恶意占用话务资源的事项；

3.故意占用、消耗行政资源的事项，反映事项完全不属实且诉求人无证据证明的。

（六）相关诉求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，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项。该类事项应同时符合以下两个条件：

1.提出的事项正在办理中或已经办结；

2.无新情况、新理由，提出的事项事实和诉求基本相同，诉求人要求再次办理的。

（七）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

**第七条** 诉求事项应当根据 12345 热线受理范围和不予受理范围综合作出判断，实行分类处理：

（一）对于不受理事项：

1.在接听、登记过程中发现不受理事项的，12345 热线工作人员告知诉求人不予受理，做好解释工作并归档。

2.在承办单位办理过程中发现不受理事项的，由承办单位应自收到之日起 2 个工作日内依法依规向诉求人告知诉求不予受理及其依据，并作出不予受理的说明提交 12345 热线备案。

（二）对于受理事项：

1.咨询类事项，根据 12345 热线知识库能即时答复的，即时答复诉求人；不能即时答复的，转派至承办单位办理并回复诉求人。

2.投诉举报、求助和建议类事项，按照职责规定转派至承办单位办理并回复诉求人。

3.诉求人同时反映不同的事项涉及多个承办单位的，将事项按照职责规定分别转派至相应承办单位办理并回复诉求人。

4.诉求人反映的同一事项涉及多个承办单位的，由市或县级热线管理机构，按照职责规定同时转派至主办单位和会办单位处理，办理情况由主办单位负责回复诉求人。

**第八条** 12345 热线工作人员应耐心解答、客观登记、及时转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。

12345 热线应告知诉求人要如实反映诉求，配合后续办理工作，客观评价办理情况，不得无正当理由反复拨打或长时间占用 12345 热线资源。对涉及扰乱 12345 热线正常工作秩序，骚扰、侮辱、威胁工作人员等行为的，12345 热线对行为人实行 30 个自然日内限制占用 12345 电话资源的措施；涉嫌违反治安管理法律法规的，依法交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

**第九条** 12345 热线提倡实名表达诉求，诉求人要求保密的，12345 热线应当将诉求人姓名、联系方式等信息进行保密处理，需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项除外。

下列事项 12345 热线应告知诉求人如实提供姓名、身份证号码、联系方式等基本信息，诉求人拒绝提供或要求保密的，12345 热线不予受理：

（一）查询个人信息的事项。

（二）涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项。

（三）法律法规规章等规定需提供个人信息方可受理的事项。

### 第三章 诉求办理和回复

**第十条** 12345 热线实行首接负责制。12345 热线根据受理事项类型填制工单并转派至承办单位，承办单位接到转派的事项后，应立即核实并按照下列情形分类处理：

（一）属于本单位职责的事项，应予以办理。需要补充相关材料或内容方可办理的事项，应联系诉求人补充，联系诉求人补充信息过程中，发现原事项诉求登记错误影响后续办理的，可注明情况退回 12345 热线。诉求人隐匿个人信息事项的，应一次性注明需补充的材料或内容，自收到之日起 2 个工作日内退回 12345 热线，由 12345 热线联系诉求人补充。

（二）不属于本单位职责范围的事项，应在自收到之日起 2 个工作日内申请退回，并说明退回理由和依据，经 12345 热线审核同意后另行转派，办理期限重新计算。超出退回期限的，承办单位应按本细则规定的期限办理、回复。

**第十一条** 建立 12345 热线工单承办责任主体审定机制。涉及多个承办单位、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，经协调仍无法确认承办单位的，启动 12345 热线工单承办责任主体审定工作，由市或县级 12345 热线管理机构填写《梅州市 12345 政务服务便民热线工单承办主体认定表》（见附表），涉及承办单位之间职责不清的，提交市或县级机构编制部门，在 3 个工作日内提出认定承办单位意见；涉及承办单位之间对法律法规规章适用存在争议的，提交市或县级司法行政部门，在 3 个工作日内提出认定承办单位意见；市或县级机构编制部门和司法行政

部门无法认定承办单位的，由市或县级 12345 热线管理机构提请本级政府按照业务相近的原则确定承办单位。承办单位应当办理，不得退回。

**第十二条** 建立 12345 热线“主管负责、县级兜底”机制。属于新生事物、新生行业、法律或承办单位职责存在空白，且采用多种协调方式仍无法确定承办单位的疑难复杂事项，12345 热线管理机构汇总相关部门意见，运用“主管负责、县级兜底”原则（“主管负责”是指同一事项涉及多个承办单位职责范围的，由行业主管单位牵头办理；“县级兜底”是指同一事项涉及县级政府内部多个部门的职责，由县级政府负责协调解决）确定承办单位。承办单位应当办理，不得退回。

**第十三条** 12345 热线对以下事项不予退回，并发回原承办单位继续办理。

（一）根据有关法律法规或部门职责应由原承办单位办理的事项。

（二）承办单位未注明退回理由和依据或者理由和依据不充分的事项。

（三）登记内容存在瑕疵，但不影响承办单位后续办理的事项。

（四）部分登记内容与客观情况不完全相符，承办单位根据掌握的客观情况，可以继续办理的事项。

（五）诉求人已提供事项的基本情况或线索，需要承办单位作进一步了解或核实的事项。



(六) 承办单位已提出延期申请的事项。

(七) 根据本细则相关条款确定承办单位后转派的事项。

**第十四条** 承办单位应遵循诉求事项件件有着落、事事有回音的原则，全面实行限时办理制。

(一) 对于咨询、表扬类事项，自收到之日起 2 个工作日内办理并答复诉求人。

(二) 对于求助、建议类事项，自收到之日起 10 个工作日内办理并答复诉求人。

(三) 对于投诉、举报类事项，自收到之日起 15 个工作日内办理并答复诉求人。

(四) 国家、省政务服务平台等通过 12345 热线交办的诉求事项，按国家、省有关规定办理。

涉及求助、建议、投诉和举报类事项，承办单位应在办理期限届满前至少 1 个工作日将办理情况提交 12345 热线管理机构审核。

**第十五条** 承办单位因诉求事项办理难度大、诉求人补充新情况新理由、发生自然灾害等情况无法按期办理的，应在办理期限届满前向 12345 热线提出延期申请，提交理由和依据，并向诉求人说明延期办理的理由和依据。延期办理不得超过 2 次，每次延期时限与相应类型事项的办理期限相同。市级诉求事项延期由市级 12345 热线管理机构审核；县级诉求事项延期由县级 12345 热线管理机构审核。

**第十六条** 12345 热线应提供办理进度查询、催办提醒功能，

主动引导诉求人自助查询事项办理进度，诉求人对办理进度有特殊要求的，12345 热线可进行催办提醒，同一诉求事项工单催办提醒次数不得超过 2 次。

**第十七条** 承办单位应在办理期限内依法依规将办理情况回复诉求人。诉求事项办理完毕后，承办单位应在办理期限届满前至少 1 个工作日提交办结申请；县级 12345 热线管理机构对县级诉求事项自提交办结申请之日起 1 个工作日内审核，并提交市级 12345 热线管理机构复核；市级 12345 热线管理机构对诉求事项审核，经审核符合要求的同意办结，不符合要求的退回办理，办理期限按承办单位首次收到转办工单时间起计算。

工单办结申请应符合以下要求：

（一）对诉求事项进行针对性的正面回应，不得漏答或刻意不答。咨询类诉求事项应注明主要的回复内容；投诉举报类事项应注明核查的情况和处理结果。求助类事项应说明采取的措施和办理结果。建议类事项应说明采纳情况，不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由。

（二）列明诉求事项办理时间、办理经过、办理结果及相关法律法规政策依据等。

**第十八条** 下列情形按照以下规定办理：

（一）承办单位延期两次后仍无法按时办结的，应向诉求人说明情况，并注明阶段性办理情况、无法办结的原因、后续处置计划、答复诉求人情况，并向 12345 热线管理机构申请办结。

（二）承办单位在办理过程中，所依据的法律、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，应注明相关情况后申请办结。

（三）诉求事项办结前，诉求人通过 12345 热线撤回诉求的，12345 热线应告知承办单位提交办结归档。

（四）诉求事项办结前，诉求人通过承办单位撤回诉求的，承办单位应注明诉求人提出撤回诉求时间、方式等信息后提交 12345 热线办结归档。

**第十九条** 12345 热线与 110、120、119、122 等紧急热线建立联动机制。对属于紧急热线诉求事项通过话务转接、三方通话等方式帮助诉求人办理诉求。

**第二十条** 12345 热线建立突发（紧急、群体）类诉求事项响应机制。市、县两级 12345 热线管理机构应加强数据分析研判，有效发现挖掘社会民生、营商环境中的“弱信号”，实行即时通报、快速响应、即时办理。

## 第四章 监督考核

**第二十一条** 建立 12345 热线社会监督机制。开展 12345 热线服务效能“好差评”工作，对受理环节和承办单位办理环节进行“好差评”满意度调查。满意度调查评价分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

话务服务结束后，引导诉求人围绕服务态度、服务用语规

范、正确理解诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容对热线话务服务进行满意度评价。

诉求事项办结审核通过后，12345 热线通过电话、短信等方式回访诉求人，邀请诉求人围绕依法依规解决合理诉求、回复情况、办理结果的实效性等内容对承办单位办理情况进行评价，表扬类事项、诉求人撤回诉求的事项、不属于热线受理范围事项等除外。

12345 热线应告知诉求人自收到评价邀请时选择一个评价选项作为满意度评价结果，对评价为不满意和非常不满意的事项，12345 热线通过电话、短信等方式回访诉求人。诉求人要求重办的，必须在 2 个工作日内提出申请和合理重办理由，经 12345 热线审核后发回承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办以 1 次为限，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。

**第二十二条** 建立 12345 热线不满意工单研判机制。对诉求事项已依法依规办理，但由于诉求内容超出法律规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高，经承办单位核实属于无理诉求、虚假、恶意投诉等原因导致诉求人不满意的，承办单位可提出评价复核，并出具复核申请材料，县级承办单位的由县级 12345 热线管理机构审核后提交市级 12345 热线管理机构复核，市级承办单位的由市级 12345 热线管理机构审核，经审核符合要求的以复核后的评价为准。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

**第二十三条** 建立12345热线效能监督机制。推行12345热线系统红黄牌警示制度，实施全流程效能监督。受理时限到期当天发黄牌，超时发红牌；处理时限到期当天发黄牌，超时发红牌。12345热线管理机构对事项办理成效进行监督、通报，对涉及办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形的线索，交由有关部门依纪依法处理。

**第二十四条** 建立12345热线运行通报机制。12345热线每月（季度、年度）统计通报全市12345热线运行情况、热点难点问题分析、承办单位办理情况、红黄牌挂牌督办情况、知识库建设管理情况等。

**第二十五条** 建立12345热线考核机制。市、县两级12345热线管理机构应遵循客观公正、科学合理的原则对承办单位进行评价，评价结果作为承办单位本年度同级政府机关绩效考核“行政审批和政务服务效能”专项考核等的主要依据。

## 第五章 数据管理

**第二十六条** 12345 热线管理机构及承办单位应遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维护热线知识库。

承办单位应及时更新热线知识库内容，按以下要求向 12345 热线系统报送信息：

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、

对外服务时间等信息。

（二）对于与社会公众利益直接相关的新政策，原则上应在向社会公开发布前 3 至 10 个工作日内报送，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息；在正式发布之日，同步将正式政策文件上传 12345 热线系统知识库。

（三）对于重大事件、突发事件，应即时报送应答口径。

对于经 12345 热线核查存在错漏信息的，涉及重大业务变动、政策法规修订或公共信息变化等诉求人关注度较高的热点问题，向承办单位发起反馈的，承办单位应在收到核查结果 2 个工作日内补齐和修正。

**第二十七条** 12345 热线按照统一标准，及时向省 12345 热线进行数据归集和共享。12345 热线应建设完善各类诉求专题数据库，建立常态化数据分析研判机制，并根据实际需要向承办单位推送相关数据。

**第二十八条** 按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，建立健全 12345 热线信息安全保障机制，认真落实保密规定和信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。不得泄露不宜公开内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。

## 第六章 附 则

**第二十九条** 本管理细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第三十条 本管理细则自印发之日起施行，有效期 3 年。

附表

梅州市 12345 政务服务便民热线工单承办主体认定表

工单编号		工单类型	
涉及部门			
事项内容			
事项涉及 部门意见			
12345 热线管理 机构协调情况	(盖章) 年 月 日		
机构编制 部门意见	(盖章) 年 月 日		
司法行政 部门意见	(盖章) 年 月 日		
认定结果	(盖章) 年 月 日		
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。

**公开方式：**主动公开



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