

宁都县人民政府办公室

宁府办字〔2020〕38号

关于印发《宁都县 12345 政府服务热线 2020 年工作要点》等文件的通知

各乡镇人民政府，县政府各部门，县属、驻县各单位：

经县政府同意，现将《宁都县 12345 政府服务热线 2020 年工作要点》《宁都县 12345 政府服务热线运行管理办法（试行）》《宁都县 12345 政府服务热线运行管理考核办法（试行）》印发给你们。请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

宁都县人民政府办公室

2020年5月18日



宁都县 12345 政府服务热线 2020 年工作要点

2020 年，宁都县 12345 政府服务热线工作坚持以“听民情、聚民智、解民忧”为宗旨，全面贯彻落实省市要求，进一步提高工作水平、完善工作机制、优化办理程序，努力实现 12345 政府服务热线民生直通车、发展助推器、行风检测仪、决策信息员、形象代言人功能。

一、完善 12345 热线网络体系，加强平台管理

1. **推进热线整合。**根据省市统一部署和要求，推进热线资源整合，确保与市级政务服务热线平台数据实时互联汇聚，实现热线平台工作流转和业务协同。

2. **完善数据库信息。**不断充实知识库信息，充分利用系统采集积累更多服务信息，增强搜索引擎和分类检索功能，以提升市级接电平台即时回复率。

3. **拓展热线网络覆盖面。**根据实际工作需要，将有办理任务的单位及时纳入网络体系。

4. **加强动态管理。**各承办单位要确定固定的责任科室和责任人，出现人员变动时及时向县“12345”政府热线服务中心管理办公室报备。

5. **提高平台登录频率。**各承办单位要经常登录 12345 热线平台，及时查看并跟进办理分派到本单位的办件。

二、建立健全工作机制，强化监督考核

6. **规范运行管理。**制定《宁都县 12345 政府服务热线运行管理办法(试行)》，确保我县 12345 政府服务热线工作行为规范、运转高效、协调顺畅，监管有力。

7. **落实考评制度。**结合运行管理工作，制定《宁都县 12345 政府服务热线运行管理考核办法(试行)》，细化考核细则，按照客观公正的原则，组织实施考评工作，对各乡镇、各部门、各单位热线工单办理情况分别纳入高质量发展综合考核内容和绩效管理考核体系相关指标。推行每月通报制度，对各单位的办理情况进行汇总通报，作为考核评估的依据。

8. **完善工作机制。**加强热线运行的日常管理，按照受理、转办、跟踪和督办要求，建立健全相应的工作机制，加强动态管理，实行有效监督，确保 12345 热线运行管理尽快步入规范化、制度化的轨道。

三、加强机构队伍建设，提高服务水平

9. **设立热线管理机构。**成立宁都县“12345”政府热线服务中心，配备专职人员负责热线平台的日常管理、综合协调和监督考核等工作，落实相应的工作经费，确保热线平台运行管理有序。

10. **加强承办人员管理。**设置 AB 岗，保持人员相对稳定，熟悉平台业务相关办理流程，建立管理考核工作机制。

11. **加大业务培训力度。**加强宗旨教育，增强服务意识，提高工作人员的综合技能和服务水平，加强与各承办单位之间的业务交流。

四、优化工单办理流程，提高办理效率

12. **落实限时办结制度。**平台工单分别按照咨询、投诉、举报、求助、建议、其他类工单的办理时限要求办理，确保群众诉求尽可能在第一时间得到回复。提高热线工单办理效率和解决群众问题的能力，着力在提高按期办结率和群众满意度上下功夫。

13. **强化综合协调联动。**对涉及跨区域、跨部门的热线工单，

各承办部门要建立热线成员单位联席会议制度，通过加强协作形成工作合力；对涉及多部门办理的事项，严格落实“首接负责制”由主办单位负责联系协办单位并提出处理意见，协办单位配合主办单位解决市民群众合理诉求。

14. 抓实跟踪督办机制。各部门要通过短信(微信)、电话、下发通知、现场协调督办等方式进行跟踪，确保工单及时有效办结。对涉及部门较多、职能交叉、权责不清或办理不力的热线事项，报请相关领导及时现场督办。对于群众反映的热点、难点或敏感问题，由县“12345”政府服务热线服务中心指定牵头单位或呈报领导批示办理。各承办单位要及时落实领导签批件，确保诉求事项的有效解决。

五、加大平台宣传力度，打造品牌影响力

15. 编辑每月通报。做好月通报编辑工作，向各单位通报热线运行情况，根据大数据分析，适时追踪社会热点、焦点问题，及时向县委、县政府报送。

16. 加强宣传推广。通过报刊、电视、广播等传统媒体及网络、微信公众号等新兴媒体，对12345热线进行宣传，提高12345热线知晓率。各乡镇、各部门、各单位要通过开展热线服务进农村、进社区、进景区等活动，推动热线宣传进村入户，家喻户晓，让“12345，有事找政府”理念更加深入人心。

宁都县 12345 政府服务热线运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范宁都县 12345 政府热线服务管理工作，确保政府服务热线运转高效、协调顺畅、服务优质，更好地发挥其联系服务群众的桥梁和纽带作用，结合我县实际，特制定本办法。

第二条 热线是宁都县人民政府建立的非紧急、非警务类服务统一受理平台，整合了 96333 便民服务热线等政务服务热线功能。

第三条 宁都县人民政府办公室为“12345”热线主管部门，牵头负责热线有关建设、管理工作，下设宁都县“12345”政府热线服务中心，具体负责热线工单的承接、跟踪、检查、催办、督办和考核等日常工作。

第四条 热线遵循“属地管理、分级负责、强化监督、注重实效”的原则，实行“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的工作机制。

第五条 各乡镇人民政府、县政府各职能部门和公共服务企事业单位为热线成员单位，应明确分管领导、责任人、承办人，指定专人负责接收、办理、回复热线平台转交的事项，更新政务信息，完善热线知识库。

第六条 热线实行层级办理工作机制，赣州市 12345 热线管

理办公室为一级平台，宁都县“12345”政府热线服务中心为二级平台，各乡镇人民政府、县政府各职能部门和公共服务企事业单位为三级承办平台。

第七条 各级承办单位按职责规定分级办理事项，在职责范围内对办理行为和结果负责。

第八条 财政部门要保障本级12345政府服务热线平台的正常运行经费。

第二章 工作机构及职责

第九条 宁都县“12345”政府热线服务中心相关职责：

（一）负责建设热线平台，开展热线平台系统相关操作培训，建立工作制度并实施监督；

（二）负责热线平台系统受理，向承办单位派发热线办理事项工单；

（三）负责督促承办单位依法高效办理热线平台转办事项，协调跨部门事项办理，对办件效率和效果开展绩效评价和考核；

（四）负责转办事项的日常督查督办；

（五）负责热线平台各类数据信息的管理和利用工作。

第十条 各乡镇人民政府、县政府各职能部门和公共服务企事业单位是热线平台转办事项的承办单位，主要承担以下职责：

（一）负责落实本乡镇、本部门、本单位的热线管理工作机构和工作人员，建立 24 小时值班响应制度，健全承办工作规则；

（二）负责完成与本乡镇、本部门、本单位工作相关的热线知识库信息资料的采集、审核、录入和动态更新工作，并对热线办理人员进行相关的业务知识培训；

（三）负责依法高效办结本乡镇、本部门、本单位职责范围内的热线平台转办事项以及信息反馈工作。

第三章 受理范围

第十一条 受理渠道。热线通过电话、网站、短信、电子邮箱、传真、微信等渠道，全面接受群众的咨询、投诉、举报等诉求事项。

第十二条 热线平台受理以下事项：

（一）各乡镇、各部门、各单位工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、依申请和非依申请政务服务事项等政务信息咨询；

(二) 各乡镇、各部门、各单位职责范围内的非警务类、非紧急类求助;

(三) 各乡镇、各部门、各单位公共管理、公共服务、城市建设和经济社会发展等方面的投诉、意见和建议;

(四) 对各乡镇、各部门、各单位内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉;

(五) 消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉;

(六) 制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的经济违法违规行为举报。

(七) 其他政务服务和公共服务事项。

第十三条 热线对以下事项不予受理:

(一) 非本县人民政府行政职权管辖范围内的事项;

(二) 110、119、120、122 等紧急服务专线处理的事项;

(三) 属党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项;

(四) 依法应当或已通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项;

(五) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项;

(六) 党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项;

(七) 信访、“县长信箱”等其他群众诉求反映途径已经受理答复的事项;

(八) 纯属恶意攻击或无实质内容, 投诉、咨询内容模糊不详, 无从调查或回复的问题;

(九) 承办单位已办理完毕且无新情况、新理由的事项;

(十) 经消费者协会或人民调解组织等其他组织调解或正在处理的和已经行政调解并结案的消费投诉事项;

(十一) 其他不宜受理的问题。

第四章 办理机制

第十四条 热线成员单位对接收的事项进行分类办理:

(一) 属于本乡镇、本部门、本单位职责的, 应当在本办法规定的期限以内办结;

(二) 认为不属于本乡镇、本部门、本单位职责或受理范围的, 应当自收到办理事项工单之日起 1 个工作日内(含本数, 下同), 申请退回并说明理由和依据。

第十五条 县“12345”政府热线服务中心对退回申请进行审核, 同意退回的, 进行职责界定后再次转派; 不同意退回的, 说明理由, 由承办单位继续办理。

第十六条 热线实行事项分类、限时办结制, 承办单位应当

按照以下规定办理事项：

（一）咨询类。内容较复杂、知识库内容尚未涵盖的咨询类工单，工单派发次日后，承办单位应在2个工作日内回复诉求人；

（二）投诉类。工单派发次日起，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结；

（三）举报类。工单派发次日起，承办单位应在1个工作日内作出是否受理的决定，受理后10个工作日内限时办结；

（四）求助类。工单派发次日起，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结；

（五）建议类。工单派发次日起，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结。

（六）其他类。工单派发次日起，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结。

以上咨询、投诉、举报、求助、建议、其他类工单的办理时限另有规定的，按最短的时限办理。

第十七条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以2次为限。

县“12345”政府热线服务中心对延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十八条 事项办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向县“12345”政府热线服务中心提交办理情况申请办结，经审核同意办结的，即为该事项办结。提交办理情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况；

（二）对事项进行针对性的正面回应处理；

（三）投诉举报类事项，决定调查处理的应当上传调查受理文书；决定不予调查处理的，应当说明不予调查处理的理由和法律依据。

第十九条 县“12345”政府热线服务中心审核办理情况，符合要求的，同意办结；不符合要求的，说明理由，由承办单位继续办理。

第二十条 热线建立满意度评价机制，由诉求人对话务服务和办理情况进行满意度评价。满意度评价为：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

首次评价为不满意的事项，发回承办单位重办，重办次数为1次，重办期限为5个工作日。

第二十一条 承办单位对重办事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

（二）已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再

次办理；

（三）应当办理或已依法依规办理，但由于事项内容超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂时不能办理或诉求人不满意的，承办单位可上传书面履责意见，并向诉求人说明。

第二十二条 重办事项提交办理结果后，进行第二次满意度评价。重办事项的满意度以第二次满意度评价为准。

第二次满意度评价为不满意的事项，县“12345”政府热线服务中心通过人工、网络、短信等方式回访诉求人，征询不满意的原因。

第二十三条 热线建立突发事件联动处置机制，将以下突发事件通过“三方通话”方式转派至承办单位办理：

- （一）涉及区域性水、电、气、网等问题的事项；
- （二）自然灾害、地质灾害及引发的次生灾害的事项；
- （三）城市管理部件危及公共安全的事项；
- （四）个人扬言将危及公共安全、人身财产安全等 110 紧急警务事项。

突发类事项，应当自收到事项工单后 1 小时内作出响应，并在 2 日内（或按相应突发事件处置要求的时限）办结，发生自然灾害等不可抗力情形除外。

第五章 知识库管理

第二十四条 知识库信息类型

(一) 常见问题: 指热线承办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、办事流程等问题。

(二) 办事流程: 指热线承办单位的行政执法行为及其他服务事项的办事指南。

(三) 政策法规: 指涉及热线承办单位的法律、法规、规章、政策以及服务规范等。

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

第二十五条 知识库采集方式

(一) 热线成员单位按照信息分类对本单位知识库信息进行收集整理, 导入热线平台系统, 并定期对知识库进行更新, 确保知识库信息的时效性、准确性。

(二) 热线受理人员通过日常咨询答复或其他渠道采集的信息, 经热线平台系统发给相关单位确认后, 录入知识库。

第六章 安全保密

第二十六条 热线内容涉及个人隐私、商业秘密、政治

经济社会敏感问题、承办单位工作秘密或国家秘密的，各层级相关工作人员应按照相关规定予以保密。

第二十七条 各承办单位应完整准确向热线管理办报备本单位办件的保密要求。涉及保密事项的，应按照相关规定通过专门的保密渠道、指定专门的工作人员流转办理。

第二十八条 热线受理平台接收和办理的录音、工单等相关信息数据，任何组织和个人不得擅自对外提供。

第七章 监督考核

第二十九条 县“12345”政府热线服务中心应当向社会公布热线受理渠道和热线管理工作的相关规定，主动接受人大的法律监督、政协的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进热线管理工作的意见和建议。

第三十条 县“12345”政府热线服务中心对以下事项进行督办：

- （一）县政府关于政府服务热线工作要求的落实情况；
- （二）上级部门及县领导批示或交办的事项；
- （三）集中投诉举报的热点、难点事项；
- （四）逾期未办结的事项；
- （五）发回重办后诉求人仍不满意，经认定确属于承办单位

原因的事项；

（六）经舆论媒体披露的事项；

（七）其他需要督办的事项。

第三十一条 督办方式：

（一）短信、电话督办。县“12345”政府热线服务中心利用热线短信平台向承办单位分管领导发送催办提醒短信，或通过电话调度承办单位落实督办事项有关情况。承办单位接到短信、电话督办事项后，应在2个工作日内办结。

（二）下发通知督办。县“12345”政府热线服务中心下发督办通知，承办单位在接到通知后2个工作日内办结。

（三）现场协调督办。县“12345”政府热线服务中心牵头协调相关责任单位现场查看，明确职责分工后，承办单位在规定时限内办结。

（四）专报批示督办。按照县领导的批示意见和要求，承办单位在规定时限内办结。

第三十二条 县“12345”政府热线服务中心利用热线信息系统，加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常情况进行实时智能预警。

第三十三条 县“12345”政府热线服务中心加强数据分析，聚焦社会热点、难点问题，通过工作简报、专报和数据展现等形式，为县政府科学决策、精准施政提供依据。

第三十四条 县“12345”政府热线服务中心对承办单位的办理情况、满意度、热线知识库建设更新情况等定期通报，并纳入高质量发展综合考核内容。对工作成绩突出的单位和工作人员，按照相关规定给予通报表彰；对行动不积极、工作落后的单位，给予通报批评；对造成严重后果并带来社会不良影响的单位，依法依规追究有关责任人的相关责任。

第八章 附则

第三十五条 县“12345”政府热线服务中心根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对各部门（单位）热线管理人员、受理人员进行培训，相关承办单位应当积极配合。

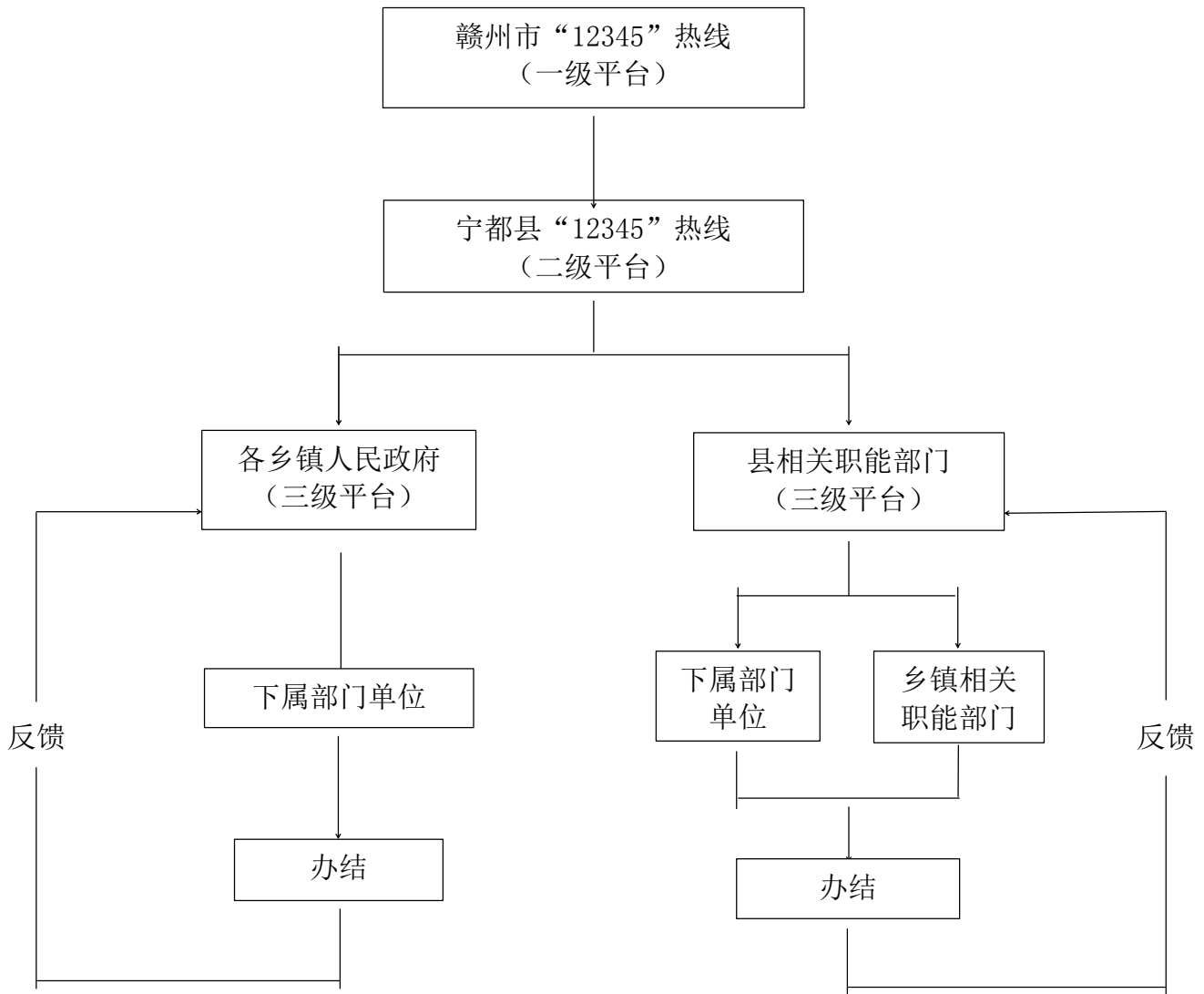
第三十六条 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用公共资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三十七条 本办法自印发之日起施行。

附件：宁都县“12345”政府热线服务工单流程

附件

宁都县“12345”政府热线服务工单流程



宁都县 12345 政府服务热线运行管理考核办法（试行）

为进一步规范宁都县 12345 政府服务热线的运行，保证各乡镇人民政府、相关部门和有关企事业单位在热线工作中认真履行职责，提高工作效率，及时解决群众诉求，根据《赣州市 12345 政府服务热线运行管理办法（试行）》和《赣州市 12345 政府服务热线运行管理考核办法（试行）》结合我县实际，制定本考核实施办法。

一、考核对象

各乡镇人民政府，县政府各部门，县属、驻县各单位。

二、考核原则和方式

（一）按照客观公正、量化评分的原则，采用系统报送、统计汇总、跟踪回访、查阅记录等方式进行月运行考核和年度考核。以系统生产数据为主、报送审核材料为辅，以日常考核为主、定期检查为辅。

（二）设定考核指标。分为月运行考核指标和年度基础工作考核指标。年度考核结果由月运行考核指标分值（占 70%）和年度基础工作考核指标分值（占 30%）共同组成。

（三）数据统计时间。考核诉求工单办结工作的数据统计，从当月首日起至月底最后一日止，至月底规定期限内未办结的工单将计入次月考核统计，年度考核数据统计以此类推。

（四）申诉及处理程序。考核对象对各考核指标得分情况如有异议，可提出申诉。处理程序如下：

1. 申诉提交。申诉单位通过书面向县“12345”政府热线服务中心提交申诉，并列明理由依据，附相关材料。

2. 申诉受理。县“12345”政府热线服务中心自受理申诉之日起5个工作日内作出决定。

3. 申诉结果。申诉事项经县“12345”政府热线服务中心审定后，通过书面或口头反馈给申诉单位。申诉通过的，系统自动修正申诉考核项的分值；申诉未通过的，维持原分值不变。

三、考核指标及评分标准

月运行考核指标和年度基础工作考核指标均按百分制行量化考核评分。具体详见《宁都县12345政府服务热线运行管理考评细则》。

四、考评结果运用

考核工作由县“12345”政府热线服务中心具体组织实施。月运行考核结果将每月进行通报。年度考核结果计入县高质量发展考核“五型”政府建设和政务服务项目考评内容；县政府有关部门，县属、驻县有关单位纳入年度绩效考核指标。县政府办公室将随机抽查各地各部门受理事项办理时限、办结率、群众满意率等指标，并提出整改意见。

附件：宁都县12345政府服务热线运行管理考评细则

附件

宁都县 12345 政府服务热线运行管理考评细则

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
月运行考核 (100分)	按期办结率	30分	按期办结率为90%，得20分；每增加1个百分点加1分；每下降1个百分点扣1分；上限30分，最低0分。	热线平台系统统计
	诉求满意率	30分	诉求满意率为85%，得20分；每增加1个百分点加1分；每下降1个百分点扣1分；上限30分，最低0分。	
	工单签收	2分	及时登录平台查看派发通知，按时（一个工作日内）进行工单签收得2分，缺一次扣0.5分，扣完为止。无此现象得2分。	
	退件时效	5分	对不属于本辖区或本单位职责范围内的工单，收到工单后未在1个工作日内退回的，逾期按办件量的百分比扣分。逾期率在5%以下不扣分，超过1个百分点扣1分，扣完为止。	
	重复派发	10分	经审核认定属承办部门办理不力导致群众不满意的同一诉求工单，两次以上（含两次）派发同一责任部门处理的，认定为重复派发，重派按件量扣分，每重派一件扣2分，扣完为止。	
	延期件	5分	在规定时限内提出两次以上（不含两次）延期的认定为延期件，延期按办件量的百分比扣分，延期率在10%以下不扣分， 每超过1件扣1分，扣完为止。	核查系统办件归档信息
	办件量	8分	按当月办件量排名统计。各乡镇人民政府月工单排名前3名的，得8分；排名4-10名的，得6分；排名10名以后的，得4分。 县政府各部门，县属、驻县各单位月工单排名前3名的，得8分；排名4-10名的，得6分；排名10名以后的，得4分。	
	办理结果回复	10分	上传办理结果不按规范、简单应付、不正面回应问题的、办件结果回复按办件量的百分比扣分，占比在10%以下不扣分，每超过1件扣1分，扣完为止。	
工作动态	5分	每月按图文并茂要求，向热线平台上传工作动态、典型案例信息，以及各地各部门相关临时性、应急性和预告性信息公告。每月上传1篇以上得3分，	热线平台系统统计	

			3 篇以上得 5 分。	
年度基础工作考核（100 分，奖惩加减 30 分）	机构保障	25 分	各乡镇人民政府，县政府各部门，县属、驻县各单位有专职人员负责热线事项办理工作，得 15 分，建立 AB 岗制度，得 10 分；	提供相关文件资料
	制度建设	15 分	制定了本地本部门热线管理、办理等工作制度，得 10 分，按要求上报相关资料及年度工作总结得 5 分。	
	优秀信息	10 分	年内上报的典型经验、做法和个人事迹典型案例，被市 12345 热线网站、微信公众号等自媒体宣传平台采用的，每采用 1 篇得 5 分，上限 10 分。	根据采用信息情况统计
	工作动态	10 分	按图文并茂要求，向热线平台上传工作动态、典型案例信息，以及各乡镇各部门相关临时性、应急性和预告性信息。实行季度汇总、通报，每上传 1 篇得 3 分，上限 10 分。	热线平台系统统计
	知识库信息采集、更新	20 分	各成员单位要建立本单位知识库，审核通过并按时上报的得 10 分，未按时上报的扣 5 分，未上报扣 10 分。每半年及时更新确知识库，未及时更新确认的，每发现 1 次扣 5 分；经群众咨询查证知识库内容不完善的，在接到市热线管理办通知 3 个工作日内需完成补充更新，未按规定及时响应的，每次扣 5 分，上限 10 分。	
奖惩情况	20 分	1. 热线办理工作典型事迹被各级政府及政务服务管理部门通报表扬或被官方主要媒体宣传报道，县级每次加 3 分，市级每次加 6 分，省级每次加 12 分，国家每次加 20 分。 2. 根据业务需求，按照要求及时选派业务骨干对热线平台工作人员进行培训的，每次加 2 分，不予配合的，每次扣 2 分。 3. 办理事项被督办的，电话（微信）督办每次扣 1 分，书面通知和领导批示督办每次扣 2 分，现场督促检查督办每次扣 3 分。 4. 以上加减分均以 20 分为限。	提供核实相关资料和正面宣传报道材料、被采用的报刊信息	

抄送：县委办，县委统战部。

宁都县人民政府办公室

2020年5月18日印发
