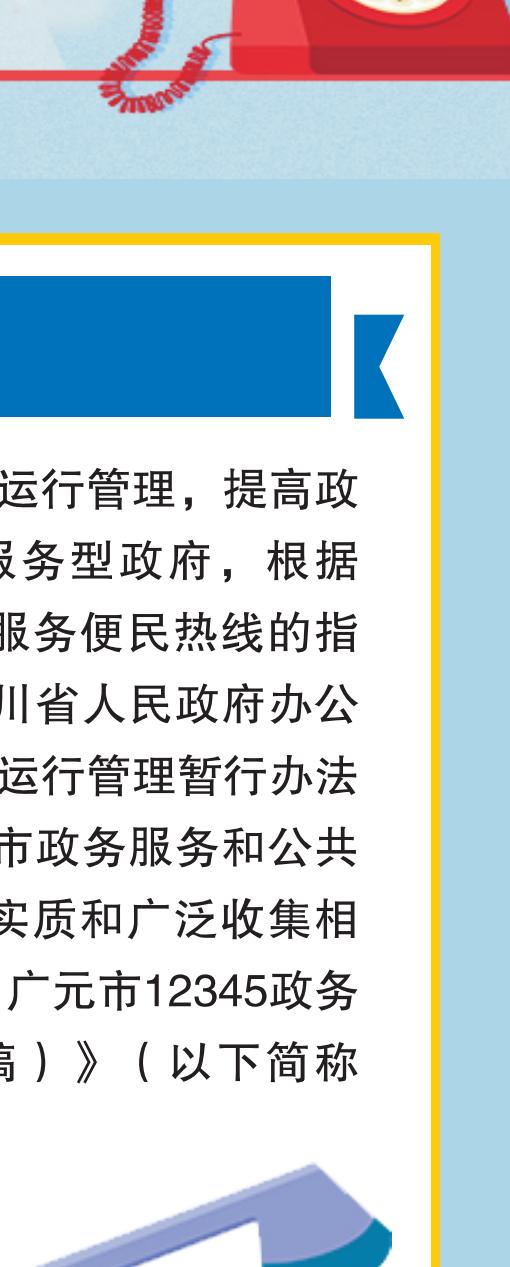


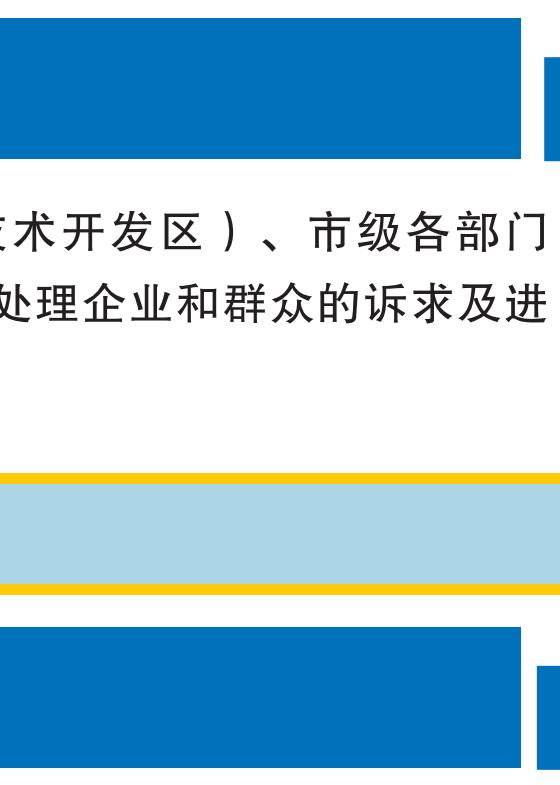
# 《关于印发广元市 12345政务服务便民热线 运行管理办法的通知》

## 政策解读



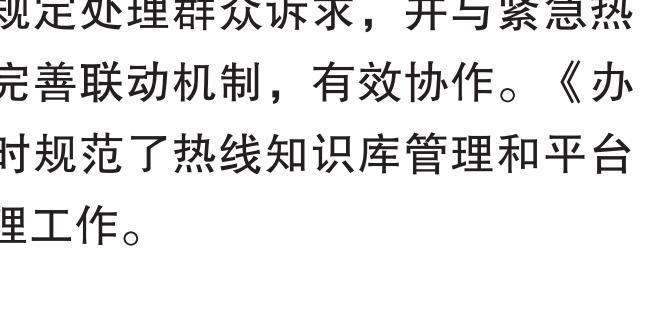
### 《办法》出台的背景和意义

为规范广元市12345政务服务便民热线运行管理，提高政府利企便民服务水平，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优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（川办函〔2022〕16号）要求，市政务服务和公共资源交易中心在认真研读、充分领会精神实质和广泛收集相关资料的基础上，结合我市实际，起草了《广元市12345政务服务便民热线运行管理办法（征求意见稿）》（以下简称《办法》）。《办法》经两次书面征求各县（区）、广元经开区行政审批局，利州区、朝天区委群工局，市级各有关部门，市天然气综合利用工业园区，广元国际铁路港管委会意见建议，并通过市司法局合法性审查，经市政府同意，以市政府办公室名义正式印发。



### 《办法》的主要内容

《办法》主要包括总则、职责分工、受理范围、运行流程、知识库管理、数据管理、监督管理、附则共八章。总则部分明确了工作模式、工作机制和适用部门；职责分工部分明确了热线职责主体和分工；受理范围部分明确了热线受理和不予受理范围；运行流程部分明确了12345热线要按照统一受理、分类处理、限时办理、回访评价以及联动服务的工作流程办理企业和群众诉求；知识库管理部分明确了知识库信息管理和维护机制，多方校核和查漏纠错机制；数据管理部分明确了12345热线数据管理规范；监督管理部分明确了热线应督办情形、依法追究相关责任情形、督办单位以及办理工作考核机制；附则部分明确了实施时限。



### 《办法》适用范围

各县（区）（含广元经济技术开发区）、市级各有关部门（单位）、分中心热线管理机构处理企业和群众的诉求及进行相关管理工作，适用本办法。

### 《办法》重点内容解读

#### 整合各类公共服务热线，提供全天候服务

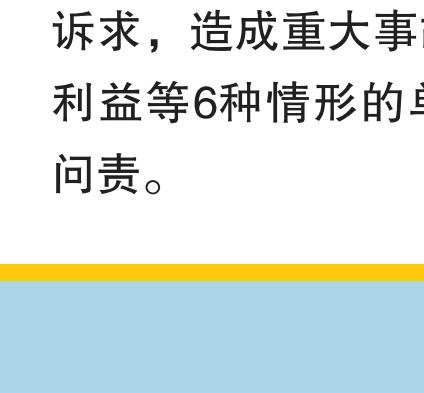
《办法》规定，12345热线是受理企业和群众提出的各类非紧急诉求的公共服务平台，提供“7×24小时”全天候人工服务，按照“一号对外、集中受理、按责转办、限时办结、跟踪督办、考核问责、反馈回访”的工作机制开展工作。



#### 适应各类群体使用习惯，提供多种诉求表达渠道

《办法》明确，12345热线是由市人民政府设立，通过电话、微信、网站、移动客户端等多种渠道，受理企业和群众提出的各类非紧急诉求的公共服务平台。

#### 规范热线处理机制，提升服务水平



《办法》要求，12345热线按照统一受理、分类处理、限时办理、回访评价相关规定处理群众诉求，并与紧急热线建立完善联动机制，有效协作。《办法》同时规范了热线知识库管理和服务数据管理工作。

#### 建立不满意事项重办机制和疑难复杂事项协调机制，推动诉求事项切实办理

《办法》规定，12345热线对诉求人评价不满意的事项进行电话回访，视情况发回承办单位重新办理。对责任不清、职责交叉、涉及多个部门（单位）的复杂问题，由市12345热线中心协调明确主办单位和协办单位共同办理，主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

#### 采取多种督办方式，推动化解难点问题

《办法》明确，按照“谁办理、谁审核、谁督促、谁负责”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，强化落实主体责任。市12345热线中心对有关单位存在超期未办理工单、已明确承办单位仍推诿扯皮等6种情形，进行督促、约谈。同级人民政府对承办单位未认真办理群众诉求形成负面舆情等3种情形进行督办，市纪律监察机关和组织人事部门依法依规对存在未及时有效办理群众诉求，造成重大事故，严重损害群众切身利益等6种情形的单位和责任人进行追责问责。