

东莞市人民政府令

第 164 号

《东莞市12345政务服务便民热线管理办法》业经2023年12月25日市人民政府十七届第83次常务会议审议通过，现予发布，自2024年3月1日起施行。

市长

吕成蹊

2024年1月8日

东莞市12345政务服务便民热线管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范和加强东莞市 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）的建设管理，推进依法行政，优化营商环境，提高惠企便民服务水平，根据国家和省有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称 12345 热线，是指市人民政府设立的全市非紧急类政务服务便民专线及网络平台，与国家和省市等民生诉求平台互联互通，实行一号对外、属地管理、接诉即办、分级负责的运行模式，为自然人、法人和其他组织（以下统称“诉求人”）提供“7×24 小时”全天候服务。

第三条 本办法适用于本市行政区域内 12345 热线的建设管理及事项受理、办理、审核、回访、督办、考核评价、监督问责等工作。

第四条 市人民政府建立 12345 热线联席会议制度（以下简称“联席会议”），统筹协调 12345 热线工作，重点解决建设管理中的重大事项及重点难点问题。市直各部门、镇人民政府（街道办事处）为联席会议成员单位，负责落实联席会议决定事项。

市直各部门、镇人民政府（街道办事处）应当建立本级 12345

热线工作机制，定期开展专题研判，协调解决疑难复杂诉求。市直各部门、镇人民政府（街道办事处）应当加强 12345 热线工作保障，将所需经费列入本级财政预算。

园区管理委员会按照镇人民政府（街道办事处）职责做好 12345 热线的相关工作。

第五条 市人民政府办公室是 12345 热线的统筹协调机构，督促指导 12345 热线工作，研究解决建设管理中的重大问题。

市政务服务数据管理部门是 12345 热线的行政主管部门，负责制定相关制度规范，规划、指导、管理和监督热线平台建设与运行，建设全市政务服务统一知识库（以下简称“知识库”），开展全市热线工作考评，承担联席会议日常工作，组织实施本办法。

市 12345 热线管理机构负责诉求事项接听、登记、解答、转派、协调、回访、数据分析等建设运营具体工作。

第六条 市直各部门、镇人民政府（街道办事处）及其下设机构，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，承担供水、供电、供气等与人民群众利益密切相关的公共服务职能的企事业单位等，是 12345 热线诉求事项的承办单位，负责办理、回复相关诉求事项，协助建设知识库，对诉求事项的办理行为、办理结果、退单意见和业务知识点负责，并承担相应法律责任。

第七条 市、镇人民政府（街道办事处）应当充分发挥党员干部先锋模范作用，提升网格化管理服务能力，支持和引导人民团体、

行业协会商会、调解机构、公益慈善、城乡社区服务等社会组织，以及企事业单位等社会力量参与诉求办理，构建共建共治共享的“民意速办”诉求办理体系。

第八条 12345 热线应当加强在群众诉求办理中对未成年人、老年人、残疾人、妇女、农民工等群体的援助工作。

12345 热线应当建立企业直通车平台，与“企莞家”平台互联互通，为市场主体提供优质服务。

第二章 受理办理

第九条 12345 热线受理本市行政区域内的各类非紧急诉求，包括：

- （一）对政务信息、公共服务信息等方面的咨询；
- （二）需要行政机关、承担公共服务职能的企事业单位，以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织解决的求助；
- （三）对营商环境、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求、生态环境保护等方面提出的投诉举报和意见建议；
- （四）对行政机关和承担公共服务职能的企事业单位以及其工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的投诉举报和意见建议；
- （五）其他诉求事项。

第十条 12345 热线不受理事项及相应处理方式如下：

（一）不属于本市行政管辖范围内的事项，告知诉求人向有管辖权的单位反映；

（二）依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政裁决、行政复议、政府信息公开、国家赔偿等法定途径的事项，告知诉求人相关法定渠道；

（三）已进入信访程序办理的事项，告知诉求人相关信访渠道；

（四）属于人大、政协、法院、检察院、军队、武警部队等职责范围的事项，告知诉求人向相关单位反映；

（五）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私，或者违反法律、法规、规章、社会公序良俗，以及恶意攻击、骚扰、无实质诉求内容的事项，告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果，并对诉求人做好劝导、教育工作；

（六）涉及公共法律咨询、自然人纠纷等法律服务求助，告知诉求人向 12348 法律服务热线等渠道咨询；

（七）正在办理或者办理完毕，诉求人无新情况、新理由仍以同一事实、同一理由重复提出同一诉求事项（含承办单位认定终结办理的事项），告知诉求人办理进展或者办理结果；

（八）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项，向诉求人做好解释工作。

第十一条 诉求人应当如实表达诉求，提供诉求事项必要信息，配合后续办理工作。根据有关规定或者诉求办理需补充佐证材料的，

诉求人应当在2个工作日内提交，无正当理由逾期提交或者补充内容不符合要求的，视为放弃提出诉求，12345热线注明情况后办结工单。

诉求人提出以下事项时，应当如实提供姓名、身份证号码、联系方式、事发地址等基本信息：

- （一）涉及个人信息的查询事项；
- （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）根据有关规定需要提供个人信息方可办理的事项。

第十二条 涉及市民生命和财产安全的紧急求助，12345热线应当引导市民向110、120、119、122等紧急热线求助，并与紧急热线建立联动机制，及时通知相关单位。

第十三条 12345热线接听来电时，应当认真倾听，使用规范用语，全面、准确记录相关信息，并对接收的事项实行分类处理：

- （一）能够直接答复的事项，依据知识库直接答复；
- （二）不能直接答复的事项，生成转办工单；
- （三）对诉求人不能提供诉求事项的发生地点、时间、经过等必要信息或者佐证材料导致无法办理的，可以不予受理并告知理由；
- （四）对高频可线上办理的事项，与政务服务大厅对接联动，线上协助办理；
- （五）对需要提供心理疏导的事项，建立心理爱心专席提供专

业服务，并与市知音莞家心理关爱热线联动对接。

除疑难复杂事项外，按照“市镇联办、属地为主”原则，12345热线在1个自然日内将转办工单派出，一般事项派至镇人民政府（街道办事处）办理，重大、反复未解决的事项以及市直部门未下放权限的事项派至市直部门办理。

12345热线对多个诉求人反映的同一事项实行并件分派，涉及两个或者两个以上承办单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理。涉及两个或者两个以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头、其他承办单位会同办理的事项，12345热线按照职责规定分别转派给主办单位和协办单位共同办理，协办单位应当及时提供具体办理联系人和联系方式给主办单位，配合主办单位办理诉求事项。

第十四条 承办单位应当在接到诉求后1个自然日内确认事项是否受理：

（一）属于受理事项范围的，应当确认受理；

（二）不属于受理事项范围的，应当说明理由和依据，提出改派建议后申请退回。

确认受理的，承办单位应当按照办理规范在规定时限内完成相关工作；申请退回的，经12345热线审核同意后另行转派，办理期限重新计算；经审核不同意退回的，由承办单位继续办理，办理时限按首次接到工单时间起算。

第十五条 12345 热线建立首派责任制，对承办单位、管辖界限或者法律适用存疑的疑难事项，按照“职能权属、有利处置”原则确定首派单位和配合单位，由首派单位牵头办理，不得退回工单，配合单位应当积极配合办理，不得推诿。

事项处置后，12345 热线对同类疑难事项申请联合审定，由市机构编制部门、市司法行政部门在 5 个工作日内出具统一审定意见，明确事项承办责任单位。

市直部门应当履行业务指导职责，督促本系统及下属单位对同类事项依照审定意见执行，如有异议的，可以向市人民政府办公室提请召开联席会议进行专题审议，审议期间，事项承办责任单位应当按原审定意见执行。12345 热线将审定意见按年度汇编报市人民政府。

第十六条 承办单位办理诉求事项应当遵守下列规定：

（一）在诉求受理当日联系诉求人，使用规范用语，耐心沟通，认真了解诉求内容，听取诉求人意见建议；

（二）依法履行职责，及时办理诉求，向诉求人宣传诉求事项涉及的有关法律、法规和政策规定，对因客观原因暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作；

（三）因权属不清或者管理职责不明确，经现场踏勘等程序确认不属于承办单位权属或者管理职责需退回工单的，应当自现场踏勘之日起 3 个工作日内向 12345 热线申请退回；

（四）事项办理过程中诉求人要求撤回诉求的，承办单位向12345 热线退回工单，法律、法规有明确处理程序的事项除外；

（五）在规定时限内向诉求人和 12345 热线反馈办理情况。

第十七条 承办单位应当按照事项类型限时办结诉求事项，办结时限从工单受理后的第 1 个工作日开始计算：

（一）正在发生或者可能对群众生产生活造成损害的紧急事项，30 分钟内联系诉求人，1 个小时内抵达现场，涉及安全隐患类事项，1 个自然日内应急处置，2 个工作日内办结；

（二）咨询类事项，2 个工作日内办结；

（三）投诉、举报、求助、建议类事项，5 个工作日内办结；

（四）企业直通车事项，24 小时内与企业联系，一般事项 10 个工作日内办结，复杂事项 1 个月内办结，特别复杂事项 3 个月内办结；

（五）国家、省及其他市级政务服务平台等通过 12345 热线移交的事项，按其规定时限执行；

（六）因事项办理难度大、诉求人补充新材料、发生自然灾害等情况无法按期办结的，承办单位应当在办理期限内向 12345 热线提出延期申请。延期时限不得超过有关法律、法规、规章规定的最长时限，延期次数不得超过 2 次。首次延期承办单位应当说明理由，延期时限与相同类型事项的办理期限一致。第二次延期承办单位应当附上佐证材料，内容包括延期理由、延期依据、办结时限并加盖

公章。延期申请通过后，由 12345 热线短信告知诉求人；

（七）法律、法规、规章规定的期限少于上述期限的，从其规定。

第十八条 事项办理完毕后，承办单位应当向 12345 热线提交办结申请。经审核，符合办结要求的，由 12345 热线回复诉求人并办结；不符合要求的退回办理，办理期限按承办单位首次接到工单时间起算。承办单位提交办结申请需符合以下要求：

（一）对诉求事项进行针对性的正面回应，不能简单罗列法律法规，不得漏答或者刻意不答；

（二）列明办理时间、经过、结果及与诉求人沟通情况、相关法律法规依据等；

（三）对持续反映、短时间内难以解决的诉求，经与诉求人沟通解释后，列入挂账管理，组织制定解决方案，定期向诉求人和 12345 热线反映阶段性工作情况。诉求解决后，向 12345 热线申请回访或者现场复核，予以销账，同时告知诉求人办理结果；

（四）诉求人多次反映同一事项且承办单位已依法依规办理的，承办单位在进行调查研究且事实认定清楚的基础上，可以告知诉求人办理结果和相关依据，并向 12345 热线出具终结办理材料。同一事项不再进入办理程序，12345 热线应当向诉求人做好解释工作。

第十九条 12345 热线建立满意度评价机制，由诉求人对热线服务和事项办理进行满意度评价，评价结果纳入相应考核。经核实为

误评或者恶意差评的，承办单位可以提交书面情况说明和佐证材料申请豁免。对挂账管理事项，12345 热线在未解决前不纳入满意度评价。行政调解类、执法办案类事项，承办单位应当依法依规处置，不片面追求满意率。

第二十条 诉求人对事项办理首次评价为不满意或者非常不满意的，12345 热线应当通过短信、电话、网络等方式回访诉求人。经审核符合本办法第九条规定，诉求人要求重办且能提供佐证材料、说明理由的事项，12345 热线发回承办单位重新办理；不符合重办要求的，12345 热线应当向诉求人说明理由。

重办时限以及要求与原工单一致，不得延期。重办以 1 次为限，重办工单的满意度以第二次满意度评价为准。

第三章 数据管理

第二十一条 市政务服务数据管理部门应当推动业务平台智能化升级改造，运用人工智能技术，实现咨询智能应答。

市政务服务数据管理部门应当会同各承办单位建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库，完善知识库信息管理和维护机制，规范知识库信息数据录入标准。知识库逐步向基层工作人员和社会开放。

承办单位应当指定专人统筹协调本单位知识库更新维护工作，进行话务拨测和知识库考试，协助 12345 热线检验业务承接能力，

并按以下要求向 12345 热线提交信息：

（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，除紧急或者涉密等政策外，应当在向社会公开发布前 1 个工作日内上传至知识库，并配合提供专题培训或者相关政策配套解读信息；

（三）针对热点问题、重大事件、突发事件，应当及时报送应答口径；

（四）提供常见诉求事项受理模板，统一受理标准、办理流程、办结标准和相关依据；

（五）对于知识库存在错漏信息的，承办单位应当在收到反馈后的第 1 个工作日开始起算，2 个工作日内补齐或者修正。

第二十二条 12345 热线应当建立常态化数据分析研判机制，加强诉求数据动态监测和分析研判，及时将诉求人反映较集中的共性问题向市人民政府报告；应当将重大事件、突发事件、敏感诉求及时推送至市人民政府及有关单位，由其快速处置、妥善解决。

12345 热线应当建立信息共享机制，向承办单位推送受理信息、工单记录、回访评价等脱敏数据，承办单位也应当向 12345 热线共享知识库之外的必要数据，实现数据互联互通、信息共享共用。承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

（一）定期分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；

(二) 预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对准备；

(三) 研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；

(四) 积极对接市民、企业和社会组织需求，开展源头治理。

第二十三条 市政务服务数据管理部门应当建立 12345 热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

市政务服务数据管理部门、12345 热线、承办单位和其工作人员应当严格遵守保密制度，不得泄露诉求人身份信息、诉求内容和其他不宜公开的内容。诉求人有权要求对举报事项进行个人信息脱敏处理。

第二十四条 12345 热线应当按照政府信息公开相关规定要求，及时将热线工作情况通过新闻媒介、网络等渠道向社会公开。

第四章 保障监督

第二十五条 12345 热线应当针对群众反映问题较集中领域，会同“阳光热线”定期组织市领导旁听，安排承办单位主要领导解答、受理诉求。

12345 热线应当组织市直各部门的党员业务骨干接听来电、现场回访、实地走访。市直各部门应当对未能直接解答的诉求或者多

次反映的疑难诉求，主动领办、限时闭环解决。

第二十六条 12345 热线应当组织公众开放活动，定期邀请人大代表、政协委员、专家学者、新闻媒体和社会公众担任热线服务体验官，主动听取意见建议，常态化开放政民互动驿站，完善参观流程。

第二十七条 12345 热线负责全市热线事项日常督办工作，承办单位有下列情形之一的，列入督办范围：

- （一）超出办结时限未办结的；
- （二）多次或者集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （三）知识库维护更新不及时或者更新内容不符合要求的；
- （四）在职责范围内拒不接收转办事项的；
- （五）其他需要督办的事项。

经 12345 热线督办后，承办单位仍不处理的事项，由市人民政府办公室督查机构挂牌督办、约谈督办；经市人民政府办公室督查机构督办后仍不能解决的事项，由联席会议研究决定。

第二十八条 对关注度高、直接解答率低于 90% 的咨询类事项，12345 热线应当安排部门专家座席驻场接听，协助完善受理流程以及规范用语，开展政策解读、业务指导。对政策专业性强的企业咨询，12345 热线应当通过三方通话方式联动部门“政策专员”给予实时、专业解答，未能及时接通的形成清单后主动回拨。

第二十九条 12345 热线应当以解决诉求为导向建立健全考评

制度，考评结果纳入全市年度考评考核评价指标。对考评结果连续三个月排名末尾的3个承办单位，由市人民政府办公室督查机构、12345热线进行约谈。

对开展主动治理、积极解决疑难复杂问题成效显著的承办单位，12345热线给予考评激励；对在处理诉求事项中作出突出贡献、取得显著成绩的承办单位，12345热线给予表扬，宣传推广先进经验。

第三十条 12345热线应当充分发挥“直通12345”宣传阵地作用，引导群众用好12345热线。承办单位应当主动提供为民办实事优秀案例，积极宣传经验做法、创新举措、温情故事，配合相关采访报道。

第三十一条 市政务服务数据管理部门应当加强12345热线工作队伍建设，定期组织分级分类培训、跟岗学习、工作指导交流、经验总结推广等，提升工作人员的业务素质和工作能力。

第五章 法律责任

第三十二条 12345热线、承办单位以及其工作人员在热线工作中有下列违规行为的，由上级机关责令整改；情节严重的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员依纪依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对受理的热线事项应办未办，经督办仍未办理的；
- （二）回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；

（三）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴，不执行热线服务标准导致不良后果的；

（四）非法干扰、压制和打击报复诉求人，影响诉求人正常生产、生活的；

（五）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私以及个人身份信息的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第三十三条 诉求人提出事项应当具体明确，用语文明友善，如实陈述诉求内容，对反映情况的真实性负责，并客观评价热线服务和事项办理情况。诉求人有下列行为之一，12345 热线应当做好劝导、教育工作，告知诉求人相关规定和违法行为的法律后果；涉嫌构成违反治安管理行为的，依法移交公安机关处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）无正当理由以同一事实和理由反复使用、长时间占用 12345 热线资源，干扰 12345 热线正常运行的；

（二）骚扰、侮辱、威胁热线工作人员和承办单位工作人员的；

（三）故意捏造事实诽谤、诬告、陷害他人的；

（四）采取其他不正当手段扰乱 12345 热线工作秩序的。

第六章 附则

第三十四条 12345 热线考评制度、知识库管理细则等，由市政

务服务数据管理部门另行制定和实施。承办单位可根据本办法制定相关管理细则，细化工作流程。

第三十五条 本办法自 2024 年 3 月 1 日起施行，原《东莞市 12345 政务服务便民热线管理办法》（东府办〔2022〕64 号）同时废止。

公开方式: 主动公开

抄送: 省政府办公厅, 省司法厅。

市委书记、副书记、常委, 市人大常委会主任, 市政府市长、副市长, 市政协主席, 市政府秘书长、副秘书长。

各镇人民政府(街道办事处), 市府直属各单位。

市委直属各单位, 市人大办, 市政协办, 市纪委监委, 市中级人民法院, 市检察院, 省属有关单位。