

# 中共江阴市委办公室文件

澄委办〔2020〕44号

---

## 中共江阴市委办公室 江阴市人民政府办公室 关于印发《江阴市 12345 政府公共服务热线 运行管理办法》的通知

各开发区党（工）委、管委会，各镇（街道）党（工）委、人民政府（办事处），市机关各部门，市各直属企业党委，市各直属单位，各驻澄单位：

《江阴市 12345 政府公共服务热线运行管理办法》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

(此页无正文)

中共江阴市委办公室  
江阴市人民政府办公室  
2020年7月13日

# 江阴市 12345 政府公共服务热线运行管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为进一步规范本市 12345 政府公共服务热线（以下简称 12345 热线）的运行管理，提高热线服务能力和水平，优化政府公共服务，切实办好群众和企业诉求，根据《省政府办公厅关于印发江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法的通知》（苏政办发〔2020〕29 号）、《中共无锡市委办公室 无锡市人民政府办公室关于印发〈无锡市 12345 政府公共服务热线运行管理办法〉的通知》（锡委办发〔2018〕81 号）的要求，结合本市实际，制定本办法。

第二条 12345 热线是市委、市政府设立的，依托“江阴市人民政府”网站（[www.jiangyin.gov.cn](http://www.jiangyin.gov.cn)）和电子政务专网构建的一个覆盖全市范围的非紧急类公共服务平台。借助这个平台，公民、法人或其他组织可以通过电话、网站、短信、传真、手机客户端、微信、邮件等多种方式反映在日常生活、生产经营中遇到的各种困难与问题，由市政府公共服务热线工作领导小组办公室（以下简称市热线办）将相关诉求分类处理、交办至各联动单位限期办理，办理结果在政府网站上公布；由市热线办选取诉求中的热点、难点民生问题，举办“12345 民生热线网上直播”“政风热线”“作

风面对面”等节目，有效推动相关问题的解决。

**第三条** 各级联动单位党政办公室是 12345 热线的行政主管机构，负责贯彻执行江苏省、无锡市及江阴市有关热线工作的文件精神，总体部署热线运行管理、业务培训、工作协调、督查督办、绩效考评等工作。

各联动单位应明确本单位热线工作分管领导和具体经办人员，专门负责诉求办理工作、知识库更新工作以及“12345 民生热线网上直播”“政风热线”“作风面对面”等节目的协调、对接工作。如人员有变动，应自调整后 3 个工作日内报市热线办备案。

**第四条** 加大非紧急类热线整合到 12345 热线的力度，发挥 12345 号码优势和 24 小时服务能力，开展座席统一服务或专席共建服务，按需取消相关号码，实现“一号对外”，做到“一号响应”企业群众诉求。对专业性强、服务量大的，通过座席集中、统一监管等方式，实现标准化服务和 24 小时服务。

## **第二章 诉求受理**

### **第五条 12345 热线受理范围**

#### **（一）诉求类型内容范围**

1. 咨询类：群众对行政职能、政策法规、政务服务、办事程序等方面的咨询。

2. 求助类：群众对事关切身利益、实际困难、社会生活中的热点、难点问题等方面的求助。

3. 建议类：群众对社会治理、城市管理、城市规划、政策法规、公共服务等方面的建议。

4. 投诉举报类：群众对行政管理、行政执法、侵害群众合法权益行为等方面的投诉；群众对于行政工作人员违法违纪、作风效能等行为方面的举报。

## （二）诉求受理渠道范围

1. 江苏省、无锡市 12345 在线平台交办的各类诉求，包括国务院“互联网+督查”、国家政务服务平台、“互联网+监管”等国家平台转办的诉求。

2. 江阴市 12345 热线自有渠道（电话、网站、短信、传真、手机客户端、微信、邮件等）接收及联动渠道（网格化管理平台、公安分中心、数字城管等）推送的受理范围内的诉求。

**第六条** 对反映以下内容的诉求，12345 热线不予受理

（一）非本市行政管辖权范围内的事项。

（二）110、119、120 等紧急救助事项。

（三）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项。

（四）已进入信访、仲裁、行政复议、诉讼程序或须通过仲裁、行政复议、诉讼程序的事项。

（五）违反法律法规和社会公德以及恶意攻击、公开侮辱、捏造或者歪曲事实、诽谤、骚扰、散布谣言、推销广告或无实质诉求内容的事项。

（六）已依法办理完毕或正在办理过程中，诉求人无新情况、

新理由的同一事项。

(七)所反映事项涉及尚未加入12345热线联动的办理单位。

(八)反映内容不具体、缺乏政策法规依据无法办理的事项。

(九)不属于行政管理职能范畴的事项。

**第七条** 对反映不属于12345热线受理范围内的事项，首接人员应当负责做好解释工作。

### **第三章 诉求办理**

**第八条** 除第六条规定的诉求之外，其余所有的诉求，由市热线办按照“统一受理、分类处理、限时办结、过错问责”的原则，根据划转事项清单、“三定方案”以及权责清单等确定受理部门，将诉求通过电子政务专网交办至各联动单位限期办理答复，并对诉求办理环节全程监控。联动单位按照“谁主管、谁负责、谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则，指定专人在每个工作日签收诉求，并将诉求分为内部批转办理和网络流转办理两个类别进行处理，签收、承办及答复等人员应严格遵守保密纪律，确保诉求人姓名、电话、身份等信息不泄漏。

#### **第九条 12345 热线诉求件办理流程**

(一)登记：接群众诉求后，12345热线应当及时登记诉求内容及相关信息，根据系统知识库实时答复，无法实时答复的，视情况进行电话转接、三方通话或登记形成电子工单。

(二)交办：市热线办根据诉求内容性质及联动单位职权法

定的原则，将工单交办至各联动单位办理。

（三）办理：对市热线办交办的工单，各联动单位依法依规进行办理。

（四）答复：各联动单位将处理结果按原渠道答复，并通过12345热线系统进行反馈。

（五）审核：市热线办对联动单位的答复意见进行规范性审核，不规范、不具体、不完整的，联动单位应在办理时限内补充完整或重新答复。

（六）回访：12345热线收到联动单位的反馈信息后，应于2个工作日内对诉求人进行电话满意度回访或由原渠道自行评价。

（七）办结：回访满意或无异议的工单由12345热线直接办结，对办理不满意或有异议的工单，由市热线办退回或重新交办至联动单位办理，经重办后回访仍为不满意的，由市热线办根据实际情况给予办结。

（八）公开：除下列四种诉求的办理结果不在12345热线的网站上公开答复外，其余诉求办理结果都要在网上公开，并由12345热线通过原收件渠道反馈给诉求人。

1. 转为内部批转办理的。
2. 诉求人选择不公开本人诉求及答复的。
3. 诉求人选择可以公开本人的诉求及答复，但承办单位建议不公开答复，且经市热线办审查，确属不宜公开的。
4. 法律法规规定不予公开的。

## 第十条 各联动单位诉求件办理时限

(一) 12345 热线在受理诉求并正式提交后，市热线办应在 2 个工作日内将诉求交办至相关联动单位办理。对涉及多个部门、并需要明确牵头部门的诉求，交办时间可放宽到 1 个工作日。

(二) 各联动单位在 4 个工作日内签收工单，对不属于本单位管辖的事项，应在 1 个工作日内退回，并提供具体退回理由、依据和改派建议。市热线办形式审查后认为理由充分、确需退回的，则重新交办有关单位办理；理由不充分、不应退回的，则仍由该单位办理，该单位不得再次退回。

(三) 对于咨询类诉求，联动单位应当在 3 个工作日内办理完毕并答复。对于非咨询类诉求，联动单位应当在 5 个工作日内办理完毕并答复。工单办理过程中，有条件的应采集现场图片、影像资料，并通过附件上传，对部分诉求渠道另有规定的，从其规定。

(四) 对于国家、江苏省、无锡市交办工单另有规定的，从其规定。

(五) 12345 热线实行 24 小时工作制（含节假日）。各联动单位应当做好非工作时间段的调度安排，及时处置突发性诉求。

第十一条 对情况复杂、难以按时限办理完毕、答复确有困难的诉求，联动单位应当经本单位分管领导同意后，在规定办理时限截止前 24 小时内，向市热线办提出延期办理申请，延期申请说明中需包含“延期原因、延期时间、诉求当前处理进展、后续

处置安排”等内容，经市热线办同意，可适当放宽办理期限，延期办理时长不得超过一个原办理周期。

**第十二条** 内部批转件为不公开办理的诉求，办理方式如下：

（一）对于反映党员干部、公职人员违法违纪问题的，由市热线办指定专人负责，以内部批转的形式转市纪委监委机关依据有关规定处置。

（二）对于反映党员干部、非市管公职人员作风效能问题的，以内部批转的形式转市级主管部门、相关镇街园区办理，同时转市纪委监委机关备案。市级主管部门、相关镇街园区办理结束后将结果报市热线办，同时报市纪委监委机关备案。涉及市管干部作风效能问题的，转市纪委监委机关处置。

（三）对于反映问题可能与实际情况有较大出入的，以及市热线办认为应该通过内部批转办理的其他问题，市热线办应根据诉求的性质，以内部批转的形式转由相关部门办理。

对于转入内部批转办理的诉求，12345 热线必须及时按照原收件渠道将“您所反映的问题已转由××单位内部办理，××单位的联系方式是×××”的信息告知诉求人。

**第十三条** 除第十二条规定的内部批转办理的诉求外，其余的诉求都应通过网络流转办理。对网络流转办理的诉求，各联动单位应按照下列程序办理：

（一）对诉求的答复要具体、详细，对要求解决的问题比较复杂复杂的，答复时应具体说明办理情况、存在问题以及今后解决问

题的措施或建议。对属于信访事项的诉求，各联动单位要严格按照《国务院信访条例》的规定办理。各联动单位对于诉求的办理结果，须报本单位分管领导批准后方可反馈至市热线办。

（二）对于法律政策无覆盖、职能交叉或职能模糊等疑难复杂诉求，相关单位对职责存在争议的，由市热线办会同有关单位研究并指定牵头单位和协办单位共同办理。各相关单位必须增强责任意识，认真履行各自职责，加强沟通、配合，切实解决问题。经市热线办协调后，确实无法办理的疑难诉求件，由被指定的牵头单位或主管部门综合汇总后，提请市委、市政府协调处理。

（三）对于反映多个问题且涉及多个单位的诉求，由市热线办同时交办至相关单位限期办理。各联动单位应根据本单位的职责，办理涉及本单位的问题，并及时反馈办理结果。

（四）对于已依法办理并及时答复，但群众不理解而反复求助、投诉的，各相关联动单位仍应耐心给予沟通答复。对同一诉求办理单位已及时答复超过3次，诉求人无新情况新理由的，市热线办可不再交办。

（五）对水、电、气抢修以及其他需要联动单位作出应急反应的诉求，由12345热线通过三方通话功能即时转到联动单位，由联动单位直接办理并答复诉求人，办理结果同时反馈至12345热线，由12345热线对诉求人进行电话回访。

## 第四章 诉求分析

**第十四条** 12345 热线建立市级大数据分析系统，完善诉求分析报告机制。聚焦热点事件、集中事件、突发公共事件、持续性事件，实现自主发现、动态跟踪、联动分析，通过多维度对比分析，跟踪诉求走向和联动单位服务生态，及时形成专报向市委、市政府汇报。对群众和企业所反映的社情民意仔细研究、梳理、分析，形成每月通报报送市委、市人大、市政府、市政协，同时抄送全体联动单位。及时发现联动单位职能交叉、监管真空等各类诉求难点、痛点和堵点，形成专题分析报告，及时报送市领导进行专项分析、协调。

**第十五条** 12345 热线按照“政务公开”等要求，应对每月受理的诉求进行综合汇总，选取热点、难点民生问题，举办“12345 民生热线网上直播”“政风热线”“作风面对面”等节目，由市热线办通知、协调各相关联动单位。节目涉及到的各相关联动单位必须提高责任意识，加强沟通，密切配合，认真做好节目制作播出工作，切实解决问题。

**第十六条** 12345 热线配合上级部门开展政务服务事项的咨询投诉“一号答”业务，构建统一政务服务“好差评”管理体系，对接各类政务服务渠道，引导群众和企业评判政务服务成效，建立健全“差评”核实整改机制。

**第十七条** 各联动单位要根据职能变化，及时搜集、整理本

单位与群众生活密切相关的知识内容或最新政策法规文件，及时更新至 12345 热线系统知识库中；若国家、地方、部门等相关政策法规文件发生变化，各联动单位应在 5 个工作日内主动将 12345 热线系统知识库中相关知识点同步修改更新；本着“谁发布、谁负责”的原则，各联动单位在知识库更新工作中要做到及时、准确、持续。

## 第五章 监督考核

**第十八条** 12345 热线工作坚持各级党委、政府统一领导，对市长信箱、热点问题、集中诉求等办理情况应当公开，主动接受人大、政协、民主党派、媒体和广大群众的监督。

**第十九条** 市热线办应会同市行政监督部门、市委有关部门和市纪委监委机关等，对群众诉求的受理、交办、办理、答复做好严格把关工作，及时做好相关工作的分析汇总。

**第二十条** 市政府公共服务热线工作领导小组对 12345 热线诉求的受理、交办、办理、答复的全过程进行电子监察，并定期通报全市诉求受理办理情况。有下列情形之一，且经多次提醒督促、协调无果的，移送市行政监督部门、市委有关部门和市纪委监委机关追究违规违纪违法责任：

（一）联动单位因未在规定期限内明确办理 12345 热线诉求的分管负责人和具体经办人，或分管负责人和具体经办人发生变动后 3 个工作日内未及时上报更新，或因其他人为原因导致诉求

件“逾期办理”“过期未处理”的。

（二）联动单位违反本办法规定，未在规定时间内签收市热线办交办的诉求，1个月累计满3次的，或对不属于本单位职责范围的诉求件未于规定时间内告知市热线办，未履行退单手续的。

（三）联动单位在诉求办理过程中推诿扯皮、敷衍拖延的。

（四）联动单位在诉求办理过程中因故意或过失，处置不当，激化矛盾的。

（五）联动单位不按规定程序办理诉求或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的。

（六）若干个单位联合办理的诉求，市热线办指定的牵头单位无正当理由拒不办理，或不认真履行职责、不加强沟通配合，导致“逾期办理”或“过期未处理”或群众对答复不满意投诉的。

（七）协办单位不履行职责，不接受牵头单位协调，处置不主动、工作不配合，导致逾期未落实的。

（八）联动单位对诉求不认真办理，引起群众不满意投诉，或被12345热线系统督办的，经查所在部门和单位确实负有责任的。

（九）联动单位因对常见的群众咨询类问题未在规定期限内制定标准答案，或在国家政策法规发生变化后的5个工作日内未主动修改答案内容（即指12345热线系统“知识库”），导致企业或群众受损失而引起投诉的。

（十）以权谋私、徇私舞弊，致使诉求人反映的问题办理不

公，造成恶劣影响的。

（十一）违反保密规定，泄露诉求人信息资料或涉密事项，致使反映问题的诉求人受到打击报复、造成不良后果的。

（十二）市热线办未在规定时间内交办诉求件、未在规定时间内完成审核诉求件、未及时汇总上报需要市委、市政府协调解决的疑难诉求件，影响诉求件办理效率，造成不良后果的。

（十三）其他违反相关法律、规定的不作为、慢作为、乱作为的情形。

#### **第二十一条 责任追究的形式：**

- （一）批评教育。
- （二）诫勉谈话。
- （三）通报批评。
- （四）组织处理。
- （五）党纪政务和政纪处分。

**第二十二条** 联动单位具体经办人有本办法第二十条行为之一，情节较轻的，给予有关责任人员批评教育或者诫勉谈话；情节较重或一个月累计满3次、一个季度累计满5次的，给予有关责任人员通报批评，并可视情节作出调离工作岗位、免职、责令辞职和辞退等组织处理；涉嫌违纪违法的，移送相关部门依照有关纪律、法律规定追究责任人员的纪法责任。

**第二十三条** 被追究责任人员有下列情形之一的，应当从重处理：

(一) 一年内受到两次以上责任追究的。

(二) 在履行职责过程中有徇私舞弊行为，收受或者变相收受当事人财物的。

(三) 干扰、阻碍责任调查的。

(四) 打击报复投诉人、举报人的。

(五) 在办理诉求件过程中，向被投诉人（被举报人）透露投诉人（举报人）个人信息而引起投诉人（举报人）对此情况投诉的，经查情况属实的。

**第二十四条** 被追究责任人员主动、及时纠正过错，未造成损害后果或者不良影响的，可以从轻、减轻或者免于追究责任。

**第二十五条** 有下列情形之一的，不追究责任：

(一) 管理和服务对象弄虚作假，致使工作人员无法正确行使职权的。

(二) 因法律、法规、规章和有关内部管理制度未作出具体规定、要求，无法认定工作人员责任的。

(三) 因意外事件或者不可抗力致使影响工作效能行为发生的。

**第二十六条** 对有关单位及其工作人员追究责任，按照管理权限，由责任人所在单位或上级主管部门作出处理决定。

**第二十七条** 给予追究责任的，应责成被处理人写出书面检查；追究法律责任、给予党纪政纪处分的，按照有关规定办理。

**第二十八条** 被追究责任人员对处理决定不服的，可以在收

到处理决定之日起7日内，向作出决定的机关或者上一级机关提出书面申诉。受理机关应当在收到书面申诉之日起30日内，作出维持、变更或者撤销原决定的书面处理意见，并通知申诉人。申诉期间不停止原处理决定的执行。法律、法规和有关规定对上述申诉程序另有规定的，按规定办理。

**第二十九条** 责任追究有关材料应当存入作出处理决定机关的文书档案。责任追究处理决定作出后，抄报同级纪检监察机关、组织人事部门备案。

**第三十条** 各联动单位对于诉求签收及时、办理认真妥当、答复及时规范、群众满意度及评价较好的下属单位和经办人员，要每年度进行通报表扬激励。

**第三十一条** 各联动单位办理12345热线诉求情况，全面列入市委、市政府每年度综合考核评价绩效考核体系；工作成绩突出的单位和个人，由市政府公共服务热线工作领导小组和市机关作风效能建设领导小组共同报请市委、市政府予以通报表扬。

## **第六章 特别规定**

**第三十二条** 为及时响应群众和企业通过12345热线反映的重大、紧急政务服务类诉求，控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害，12345热线应编制和实施专门的应急预案。

**第三十三条** 市政府公共服务热线工作领导小组为江阴市政府12345热线应急处置领导和指挥机构，按照应急预案的要求

做好重大、紧急政务服务类诉求的办理流转调度工作，各联动单位按照应急预案的要求，在各自职责范围内做好重大、紧急政务服务类诉求的处置工作。

**第三十四条** 12345 热线接到的下列重大、紧急政务服务类诉求纳入应急预案：

（一）可能造成严重危害、恶劣影响，必须引起相关联动单位高度重视和迅速处置的。

（二）造成危害的事实、影响正在发生，要求相关联动单位立即响应、处置的。

（三）纳入市委、市政府和各级有关部门应急预案处置范围的其他诉求。

（四）群众和企业有正当理由要求相关联动单位立即响应、处置的其他诉求。

12345 热线接到涉及公安 110、消防 119、医疗 120 等紧急救助类诉求，应提醒诉求人立即通过拨打 110 报警等紧急电话求助，不纳入本应急预案处置。

**第三十五条** 12345 热线接到重大、紧急政务服务类诉求后，在首次接听电话中必须核实清楚全部必要信息，形成电子工单，并在第一时间向值班领导汇报，值班领导须在第一时间报请市热线办作出应急响应决定；特别重大、紧急的，市热线办应在第一时间报请市政府公共服务热线工作领导小组作出应急响应决定。12345 热线接到应急响应决定后，应及时通过电话

告知联动单位经办人，市热线办在 10 分钟内将相关诉求件交办至联动单位办理。

**第三十六条** 相关联动单位接到重大、紧急类诉求后，必须在 30 分钟内通过系统或其他方式反馈初步响应意见(认为不属于本单位职责范围或需要其他单位联合处置的，必须反馈转派意见及理由)，并立即启动本单位的应急处置预案，诉求办理完毕后，必须在 1 个工作日内通过系统反馈办理结果。

## 第七章 附 则

**第三十七条** 各联动单位可以参照本办法结合本单位实际制定实施细则。

**第三十八条** 本办法自发布之日起施行。原《市政府办公室关于印发〈江阴市公共服务呼叫中心 12345 系统运行管理办法〉的通知》(澄政办发〔2013〕57 号)、《市政府办公室关于印发〈江阴市公共服务呼叫中心 12345 系统运行效能责任追究办法〉的通知》(澄政办发〔2013〕58 号)同时废止。