

泽州县人民政府办公室文件

泽政办发〔2020〕29号

泽州县人民政府办公室 关于印发泽州县12345政务服务热线 实施意见（试行）的通知

各乡（镇）人民政府，县直及驻县各有关单位：

《泽州县12345政务服务热线实施意见（试行）》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

泽州县 12345 政务服务热线实施意见（试行）

为持续深化政务公开工作，加快推进“放管服效”改革，积极打造“六最”营商环境，进一步加强服务型政府建设，实现“一条热线管便民”，畅通政民互动渠道，根据晋城市人民政府办公室《关于印发<晋城市 12345 政务服务热线整合建设实施方案><晋城市 12345 政务服务热线办理工作考核实施办法（试行）>》的通知》（晋市政办〔2020〕46 号）要求，结合我县实际，现就 12345 政务服务热线工作提出如下实施意见：

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以建设人民满意政府为目标，加快推进政务服务工作集约、规范、便民、高效，以打造“六最”营商环境为重点，加快政府职能转变和简政放权力度，不断深化经济和社会发展环境新格局。

（二）基本原则。以服务经济社会发展和解决人民群众诉求为关切，通过政务服务热线畅通密切联系群众渠道，推动政务服务理念、制度、作风深层次变革，更好更快方便企业和群众办事创业，不断提高人民群众的获得感和对政府工作的满意度。

（三）工作目标。以数字政府建设为引领，依托 12345 政务服务热线“一号通”平台，改革职能部门对公众诉求事项自我受

理、自我办理、自我监督、自我评价的传统模式，建立及时受理、按责转办、限时办结、跟踪督办、绩效管理、分析研判的业务闭环，通过工作专报、督查通报的方式加强统计分析，为我县政府决策和社会治理提供参考，全力打开我县政务公开工作和便民服务新局面。

二、工作内容

（一）建立组织体系

1. 政务热线管理机构及主要职责。泽州县政府办公室成立政务服务热线管理机构，由县政府信息中心主任张海军分管，县政府信息中心科员付永佳具体负责热线相关业务。主要负责贯彻执行晋城市政务服务热线的总体部署安排；具体负责政务服务热线的转办、协调、督办、回访、考核、研判、通报等日常运行和管理工作；指导各相关单位做好政务服务热线相关工作。

2. 政务热线承办单位及主要职责。各乡（镇）人民政府、相关县直单位和公共服务事业单位为政务服务热线的具体承办单位，主要负责落实、办理政务服务热线转派工单、录入本单位的热线知识库信息。

（二）明确工作流程

1. 接收工单。应严格按照《晋城市 12345 政务热线办理工作制度》，认真受理上级转交工单。做到对上级转派工单及时接收处理，并在完成台账登记后和诉求人联系。

2. 转办工单。各承办单位接收工单后，根据诉求人反映事项

及时交办至具体承办科室落实处理，并将基本情况、限办期限等一并告知具体承办科室。

3. 答复工单。各承办单位应在办理结束后及时向诉求人反馈办理结果，并按照《泽州县政务服务热线职能部门回复参考规范》上报。

4. 重办事项。经晋城市政务服务热线受理中心首次评价为不满意事项，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。

(1) 应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

(2) 已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

(3) 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。

5. 退回处理。认为不属于本单位职责或经现场勘探核实后确不属于本单位职责的，应当自收到事项之日起2个工作日内申请退回，并说明退回的理由和依据。政府办公室政务服务热线管理机构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。

6. 档案管理。各相关承办单位应按月规范填写《12345政务服务热线情况X月登记表》并对答复后的工单进行归档，归档范围包括：《12345政务服务热线情况X月登记表》、转办工单、领

导批示及其他相关佐证信息。

7. **工作专报**。政府办公室政务服务热线管理机构对每月各承办单位的办理情况汇总编制，以《泽州县 12345 政务服务热线月报》的形式通过 OA 下发至各承办单位。

（三）规范工作机制

泽州县 12345 政务服务热线建立“及时受理、按责转办、限时办结、首问负责、跟踪督办、绩效管理、分析研判”的运行机制。

1. **及时受理**。严格按照《晋城市 12345 政务热线办理工作制度》，及时受理上级转交工单。以对县政府高度负责的态度，坚持受理事项“件件有回音、事事有着落”，做到当天工单当天处理。

2. **按责转办**。按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则对转派工单进行分类转办。涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为会办单位。

3. **限时办结**。各承办单位应当按照以下规定时限完成转派工单办理：

（1）咨询类、建议类事项，自收到事项之日起 3 个工作日内办结；

（2）求助类事项，自收到事项之日起 7 个工作日内办结；

（3）投诉类事项，自收到事项之日起 10 个工作日内办结；

(4) 延期申请。除突发类事项外，因诉求事项复杂在规定时限内不能办结的，需提前提出延长时限申请，并说明承诺延长的时限、延长时限的依据和理由，但延期的时限最多不能超过规定办理的期限。

4. 首问负责。泽州县12345政务服务热线在接到市12345政务服务热线受理中心转办工单时，将转派工单明确下达到相关承办单位办理。首个接到热线转派工单或电话通知的热线成员单位为首问责任单位，负有首问责任。首问责任单位接到转派工单后，应与诉求人电话联系，明确掌握受理事项的相关详细信息，以便开展下一步工作。

5. 跟踪督办。泽州县12345政务服务热线采用以下方式进行督办：

(1) 系统督办。利用系统自动计时功能，对即将到期的转办事项进行提醒督办；

(2) 电话督办。经系统督办，承办部门逾期未办结事项，通过电话联系承办单位，督促承办部门落实；

(3) 批示督办。对社会公众反映集中、责任不清、难以解决的社会热点、难点问题，汇总上报本级政府，按照批示意见进行督办。

6. 绩效管理。泽州县12345政务服务热线对各承办单位办理情况进行专项考核，并将考核结果报送考核办。

7. 分析研判。泽州县12345政务服务热线定期对办理情况汇

总，定期梳理、分析和研判群众反应的政情民意。向县人民政府、县委宣传部、县行政审批服务管理局报送，提供决策参考。

三、考核标准

（一）考核范围

乡（镇）人民政府：下村镇、大东沟镇、川底乡、周村镇、犁川镇、南岭乡、李寨乡、晋庙铺镇、山河镇、大箕镇、北石店镇、柳树口镇、金村镇、高都镇、北义城镇、巴公镇、大阳镇

县直及驻县各有关单位：县发展和改革局、县教育局、县工业和信息化局、县公安局、县民政局、县司法局、县财政局、县人力资源和社会保障局、县自然资源局、县住房和城乡建设管理局、县交通运输局、县水务局、县农业农村局、县文化和旅游局、县卫生健康和体育局、县退役军人事务局、县应急管理局、县市场监督管理局、县医疗保障局、县行政审批服务管理局、县能源局、市生态环境局泽州分局、县税务局、县中小企业发展促进中心、住房公积金泽州分中心、县档案馆、国网泽州供电公司

（二）考核内容及标准

1. 未明确热线工作办理机构的扣 2 分；
2. 未明确热线工作分管领导和具体承办人员的扣 2 分；
3. 未建立责任分工明确的办理工作网络的扣 2 分；
4. 未配备开展热线工作所需设施设备和接入网络的扣 2 分；
5. 办理机构或相关人员变动后未在 3 个工作日内上报变动情况的扣 2 分；

6. 未制定限时办结制的扣 2 分；
7. 及时接收率，满分 10 分。计算公式：规定时间内接收工单数 ÷ 转办总件数 × 10；（计算到小数点后两位）
8. 投诉举报率，满分 15 分。计算公式：转办投诉工单数 ÷ 转办总件数 × 15；（计算到小数点后两位）
9. 按时办结率，满分 20 分。计算公式：按时办结事项件数 ÷ 转办总件数 × 10；（计算到小数点后两位）
10. 工单逾期率，满分 10 分。计算公式：逾期工单数 ÷ 转办总件数 × 15；（计算到小数点后两位）
11. 回访满意率，满分 15 分。计算公式：回访满意工单数 ÷ 转办总件数 × 15；（计算到小数点后两位）
12. 未按工单规范要求回复工单的，每发现一次扣 0.1 分，满分 3 分扣完为止；
13. 未按要求联系当事人并及时将处理结果回复当事人的，每发现一次扣 0.1 分，满分 3 分扣完为止；
14. 未按照要求参加 12345 热线市、县相关工作会议的，以签到表为准，每次扣 0.5 分，满分 2 分扣完为止；
15. 因办理不满意导致群众向省级 12345 热线投诉的，每发现一起扣 1 分，满分 5 分，扣完为止；
16. 省级和市级 12345 热线进行专项督办的，每一起扣 1 分，满分 5 分，扣完为止。

奖励加分项（10 分）：

1. 受到中央电视台、人民日报等国家级媒体表扬报道热线工作先进做法的，每次加2分，加满为止；
2. 受到山西电视台、山西日报等省级媒体表扬报道热线工作先进经验做法的，每次加1分，加满为止；
3. 受到晋城电视台、太行日报等市级媒体表扬报道热线工作经验做法的，每次加0.5分，加满为止；
4. 受到省领导批示肯定热线办理工作的，每次加1分，加满为止；
5. 受到市领导批示肯定热线办理工作的，每次加0.5分，加满为止。

否决项：

1. 工作中存在弄虚作假，反馈结果与实际办理结果不一致的；
2. 因失密、泄密致使反映问题的群众受到打击报复的；
3. 因工作不力被媒体曝光或省市领导点名批评的；
4. 因其他原因在社会造成不良影响的。

（三）考核形式

考核采用随机抽查与平台数据统计相结合的方式进行。

（四）结果运用

2020年度12345政务服务热线年度工作考核评分及结果报县考核办，纳入全县年度目标责任考核。对考核结果为一般或较差的要作出书面整改报告，并责令限期整改，整改措施要在接到通报后的10个工作日内报县政府办。

四、工作要求

(一) 加强组织领导。泽州县政府办公室政务服务热线管理机构具体负责全县政务服务热线建设工作。各承办单位要建立一把手牵头主抓、分管具体负责，科室落实承办的工作制度。严格执行政务服务热线建设的工作部署，认真抓好落实。

(二) 完善制度建设。依据泽州县政府办公室政务服务热线管理机构制定的各项制度，各承办单位要建立健全相应的制度。从受理、转办、回访、归档进行全流程细化，明确岗位职责，压实工作责任，实现办理流程的标准化，保证各项工作有序衔接。

(三) 提升队伍能力。泽州县政府办公室政务服务热线管理机构要对各承办单位工作进行业务检查指导、业务培训。强化数字赋能，提高办理效率和质量，努力在化解群众矛盾、提高服务水平、提升治理能效上下功夫。

抄送：县委办公室，县人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，
县检察院。

泽州县人民政府办公室

2020年11月19日印发