

各镇人民政府，县政府有关部门、各有关单位：

《濉溪县 12345 政务服务便民热线工作实施方案》《濉溪县 12345 政务服务便民热线工作考评方案》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

2022 年 9 月 5 日

12345

为加强全县 12345 政务服务便民热线（以下简称政府热线）管理，畅通诉求渠道，规范运转流程，保障诉求人合法权益，提升便民利企服务水平，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）和《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知》（皖政办秘〔2021〕109号）要求，结合实际，制定本方案。

一、工作目标

完善政府热线投诉办理工作机制，畅通政府与企业、群众互动渠道，回应群众关切，建立统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、统一督办、评价反馈的业务闭环，形成覆盖全面、集约节约、互联互通、便捷高效的政府热线办理体系，为人民群众提供高质量、高效率咨询投诉服务，使热线接得更快、分得更准、办得更实。

二、工作任务

（一）持续整合受理渠道。

将企业和群众通过电话、网站、新媒体等平台的诉求整合到统一平台，具体包括：负责受理通过省、市 12345 政务服务便民热线、政务微博微信公众号、政务服务网、人民网省长、市长留言、皖事通 APP、监督一点通、政风行风热线、110 平台非警务

事项等渠道反映的诉求事项，开展受理件的分类交办、督查督办、统筹协调、回访调查和统计归档。

（二）明职定责，督办分离。

统一平台受理的事项，按照“谁主管谁负责和属地属事”的原则分类处置，逐件进行交办。

1.县政务公开办（热线办）统筹推进全县 12345 热线的建设与管理工作，主要职责：负责全县 12345 热线的发展规划、监管考核；负责统一平台诉求的受理、交办、督办、审核、反馈等；制定全县 12345 热线运行管理规范；负责县级 12345 热线的日常运行管理；负责跨部门、跨层级、跨区域诉求的协调督办；完成上级交办的其他有关工作。

2.各镇（园区）、县政府有关部门、各有关单位（以下简称“承办单位”）主要职责：明确专职工作人员负责办理统一平台转派的各项诉求，跟踪办理进程，结合实际，根据业务科室回访做好诉求人答复工作；负责配合热线知识库更新维护工作；负责职责范围内跨部门诉求的协调督办；协调开展热线其他工作。

三、工作机制

（一）统一受理。

明确受理范围，加强信息比对，做好各热线平台间的信息衔接。

1.受理范围：统一平台受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等

领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

2.不受理范围：须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项不予受理。对不予受理事项，应当告知诉求人不予受理依据，并如实记录。

3.加强与信访部门受理信访来访事项的信息比对，避免重复受理、重复交办。

4.做好与同级 110、120、119 等紧急类热线和水电气热等公共事业服务热线平台间的信息衔接。

（二）按责交办。

建立诉求分类处理机制，统一平台受理的事项，按照“谁主管谁负责和属地属事”的原则分类处置，按责交办。

1.对于反映人的诉求事项，应以工单形式予以记录，转办承办单位，并明确具体办理要求；承办单位认为不属于其职责范围的，自接到转办工单之日起 1 个工作日内申请退回，并说明理由、提供相关政策法规依据，逾期未退回的，视同已接收转办工单。

2.涉及自然灾害、公共突发事件等求助、举报类诉求，县政务公开办（热线办）与 110、119、120 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立高效联动机制。

3.对于权责不明、职责交叉，存在管理盲区等复杂事项，由县政府办公室热线分管领导签批拟办意见，明确牵头和协办单位，

共同办理。

（三）限时办结。

建立高效限时办理机制，承办单位要明确各类诉求反馈时限，及时回应群众关切。

1.咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起1个工作日内办结。

2.非咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起3个工作日内办结。

3.承办单位在办理时限内无法办结的，应提前向县政务公开办（热线办）说明理由并申请延期；申请延期时限不得超过首次办理时限，无特殊情况延期申请不得超过2次；法律法规规章等另有规定的从其规定，但应动态反馈办理进展情况。

（四）高质量回复。

县政务公开办（热线办）对转办工单的办理动态和回复情况进行严格审核把关，确保真实办理、有效回复。

1.承办单位回复格式应准确完整，严禁不留经办人姓名及联系电话等信息；回复内容应符合政策法规，做到真实具体、统一规范，严禁答非所问、避重就轻，杜绝“正在联系处理中”“已前去执法”“将现场核实”“已解释”“请联系其他部门”“近期解决”等过于简单敷衍的回复内容；对需经现场调查处理的事项，承办单位在回复办理结果时，要提供处理结果照片等佐证资料；对情形复杂，办理时间较长的事项，要写清基本情况及下一步具体工作

计划。

2.承办单位应当按照回复模板（见附件1）对诉求事项进行回复，回复内容应包括群众反映问题的基本情况、答复依据、处理方案及结果、经办人姓名及联系方式等，回复内容应真实、准确。

3.承办单位应积极响应“三方通话”要求，对于咨询类问题及时解疑答惑，对于转办工单中诉求人提出疑问或反馈不满意的，应配合市热线平台话务员作出合理解释，不得无故不接、故意挂断、拒绝沟通等。

4.县政务公开办（热线办）对群众关心、反映强烈的事项要到现场核查办理情况。对办理质量差，以及投诉类事项办理不符合政策规定或诉求人反馈不满意的，要退回承办单位重新办理，重新办理反馈时限为2到3个工作日。

（五）统一督办。

建立健全问责机制，县政务公开办（热线办）要加强对交办事项的跟踪、催办和督办。

1.督办范围：包括上级单位转办事项、领导批示事项；逾期未办理（结）的事项；职责界定不清、权责不明的事项；因敷衍塞责，办理质量不高被退回的事项；涉及多个地区或部门诉求事项；诉求人3次以上重复反映或5人次以上集中反映的事项，以及突发性、苗头性、趋势性问题；新闻媒体曝光的有关事项；其他需要督办的事项。

2.督办方式：督办采取电话提醒、督办单、专题协调、现场

问政、约谈等方式。对逾期未办、逾期退回的单位进行电话提醒；对存在办理质量差、推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单等情形的单位进行专题协调、约谈和全县通报；对办理难度较大或涉及部门较多的事项，开展联合督办或现场督办；对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益和政府形象的，移交县委办（督查考核办）、纪委监委调查处理；邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、社会公众代表等对企业和群众诉求办理质量进行监督。

（六）反馈评价。

承办单位要按规定时限和相关要求将办理结果反馈给诉求人，同时反馈至县政务公开办（热线办）。省 12345 热线转办件、人民网给市长留言回复材料须经承办单位领导审核后加盖单位公章，报送至县政务公开办（热线办）。上级对事项办理反馈程序有明确要求的，按上级要求反馈。县政务公开办（热线办）要开展服务效能“好差评”，按照“一事一评”的原则，对工单办理结果进行满意度测评，将评价结果反馈给承办单位，对差评的问题及时推动整改落实；对行政调解类、执法办案类等事项应当依法依规处置，不片面追求满意率。

（七）考核管理。

建立以办理情况、按期反馈、案件办结、群众满意、重复投诉、知识库更新维护为基础指标的考评体系。

1.县政务公开办（热线办）对承办单位按时办结率、群众满意率等指标进行综合评价，承办单位要主动认领问题、按时办结、

真实回复，避免因逾期回复、回复内容未落实导致企业和群众重复投诉。

2.县政务公开办（热线办）会同各承办单位建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库。按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则，县政务公开办（热线办）规范信息数据录入标准，完善多方校核、查漏纠错，承办单位对政策文件、政策解读、热点问答等相关信息进行整理，形成规范一致的上传模板（见附件2），按要求向县政务公开办（热线办）反馈，要求县直单位每月至少上传2条知识库信息。

3.县政务公开办（热线办）每月对承办单位办理情况进行考评，年度进行总评，将评价结果反馈承办单位，提出改进意见；将考评情况纳入对各镇（园区）、县直单位的年度目标管理考核内容，与干部评优评先、绩效挂钩。

四、组织协调

（一）加强组织领导。

承办单位主要负责人对县政务公开办（热线办）投诉办理工作负总责，分管负责人具体负责，明确单位内部热线办理工作职责和人员，做好热线工作衔接和业务延续；明确至少1名政治过硬、业务熟练、服务意识强的联络员负责具体工作。承办单位主要负责人对群众反映的一些重点、难点问题，要亲自批办、亲自研究、亲自督导、亲自落实，分管负责人要把处理转办事项作为重要工作内容抓实抓好。

（二）强化监督问效。

承办单位热线工作要主动接受人大依法监督、政协民主监督、新闻媒体舆论监督等。同时，鼓励社会各界和群众共同参与监督，适时通过第三方、民意调查等方式对热线服务进行评估，定期公开公布热线办理情况，健全 12345 热线社会监督机制。

（三）严格考核问责。

加大群众关注重点事项和诉求集中问题的督办力度，充分运用督办单、专题协调、约谈提醒等方式，压实承办单位责任，同时加大正面典型和反面典型的通报力度，树立鲜明工作导向。对工作落实到位、群众满意度高的单位和个人予以表彰；对敷衍塞责、弄虚作假、久拖不办、整改效果不理想的单位，予以全县通报批评，造成严重后果的，提请有关部门按规定严肃追责。

附件：1.12345 热线回复模板

2.热线知识库上传模板

附件 1

12345

一、省 12345 热线平台办件回复模板：

（一）直接来电回复模板

尊敬的 X 先生/女士/市民，您好！您反映的 XX 问题，XX（单位名称）高度重视，现将有关情况回复如下：

如需进一步了解相关情况，请与 xx 联系（联系人：xx 联系电话：xx）。

（单位名称）

XXXX 年 XX 月 XX 日

（二）网络渠道（省政府发布留言、皖事通“APP”、省网站微信、省政府网站、人民网给省长留言等）回复模板

尊敬的网友，您好！您反映的 XX 问题，XX（单位名称）高度重视，现将有关情况回复如下：

如需进一步了解相关情况，请与 XX 联系（联系人：XX 联系电话：XX）。

（单位名称）

XXXX 年 XX 月 XX 日

二、市 12345 热线平台办件回复模板：

（一）直接来电回复模板

关于“XX”问题，经调查，现将办理结果回复如下：

如需进一步了解情况，请与 XX 单位 XX 联系，联系电话：
XX。

（二）网络渠道回复模板

尊敬的网友：您好！首先，感谢您对我们的信任。现将办理结果回复如下：XX。

感谢您的理解和支持，欢迎您继续监督并提出宝贵意见！如需进一步了解相关情况，请与 XX 单位 XX 联系，联系电话：XX。

附件 2

1. 知识类别： 政策文件、 政策文件、 机构职能
2. 是否公开：
3. 知识标题：
4. 知识内容：

- 1.知识类别： 热点问答
 - 2.是否公开：
 - 3.知识标题：
 - 4.知识问答（一问一答）
- 问题：
- 答案：

12345

为贯彻落实《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知》（皖政办秘〔2021〕109 号）、《安徽省政务公开办公室关于印发 2021 年度政务服务便民热线工作考评方案的通知》（皖政务办〔2021〕3 号）要求，参照《淮北市人民政府办公室关于印发淮北市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（淮政办秘〔2021〕31 号），结合我县实际情况，制定本方案。

一、考评对象

各镇（园区），县政府各部门、各直属机构。

二、考评内容

企业、群众通过省、市 12345 政务服务便民热线、政务微博微信公众号、政务服务网、人民网省长、市长留言、皖事通 APP、监督一点通、市政风行风热线等渠道反映的诉求事项办理情况。

三、考评方式

对承办单位的考评工作主要由两部分组成：日常考评（90 分）和激励考评（10 分）。日常考评主要是按承办单位办理情况和月度通报情况予以统计积分，12 月 31 日前受理诉求事项，记入当年度考评；激励考评按承办单位受理工作量，对企业 and 群众诉求积极主动、认真办理的，予以统计加分。承办单位对日常考评结果有异议的，自通报发出之日起 3 个工作日内向县政务公开

办（热线办）提出复核申请，经热线办工作人员审核通过的，修正申诉人相应考评项分值，复核申请未通过的，维持原分值不变。

（一）日常考评（90分）

1.实时签收（3分）。承办单位明确专人盯网，及时签收热线平台交办的工单，签收时间应在工作日办公时间3个小时内，做到即转即收，防止遗漏、延误。

2.实时退单（3分）。承办单位认为热线平台交办的工单不属于本单位职责范围的，自收到转办工单之日起1个工作日内申请退回，说明理由并提供相关依据，逾期未退回的，视同已接收转办工单。

3.不当退单（4分）。承办单位退回应由其办理的工单，造成热线平台两次将同一工单转同一承办单位办理的，视为不当退单。

4.按时办结（10分）。咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起1个工作日内办结；非咨询类转办工单，原则上应自接到转办工单之日起3个工作日内办结。承办单位应按照办理时限要求按时反馈结果。

5.办理时效（10分）。承办单位在办理时限内不能办结的工单，应提前向热线平台说明理由并申请延期。申请延期时限不得超过首次办理时限，无特殊情况延期申请不得超过2次。

6.答复规范（10分）。承办单位回复企业和群众诉求需符合有关法律法规及政策规定，杜绝答非所问、敷衍塞责等办理质量不高的现象，并按热线平台模版规范回复，认真把关文字内容，

避免错别字。

7.重复投诉（10分）。热线平台转办的工单，承办单位回复要真实，并兑现承诺，避免因回复内容未落实导致企业和群众再次投诉。如承办单位认为重复反映人系不当诉求，应作出书面说明，并提请备案。

8.结果满意率（10分）。承办单位要切实提高县热线平台办件结果满意率，热线平台对承办单位办结工单的答复结果进行回访，根据群众满意率进行考评。

9.领导签批件（20分）。通过热线平台交办的领导签批件（包括：省长热线、人民网留言、领导其他签批件），承办单位应及时报送单位主要负责人阅处，认真调查处理，按要求及时回复。

10.保密要求（5分）。承办单位接到热线平台转办工单后，不得违反保密制度将诉求人身份等信息泄漏给无关人员（经诉求人同意主动公开信息的除外）。不得因失密、泄密导致反映问题的企业和群众受到打击报复、造成不良影响。

11.知识库上报（2分）。承办单位收到热线平台提出的知识库信息采集工单后，应按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则在规定时间内对政策文件、政策解读、热点问答等相关信息进行整理，形成规范一致的答复口径，按要求向县热线平台反馈。

12.工作机构（3分）。承办单位要明确部门分管负责人、责任科室和专职人员。

（二）激励考评（10分）

办理热线工作质效突出，获得县级以上领导表扬、批示或被市政府网站“热线风采”栏目采用宣传办理结果的予以加分。

四、考评结果运用

考评分为月度考评和年度考评两部分：月度考评按月度通报考评成绩；年度考评取年度内各月度考评结果的平均值，考评结果计入年度目标管理绩效考核。

附件：濉溪县 12345 政务服务便民热线工作考评标准

12345

序号	项目类别	考评指标及分值	评分标准	计分方式	得分来源
1	日常考评 (90分)	实时签收 (3分)	承办单位明确专人盯网，及时签收热线平台交办的工单，签收时间应在工作日3个小时内，做到即转即收，防止遗漏延误。	未在工作日3个小时内按时签收的，每件扣0.2分，扣完为止。	台账记录
		实时退单 (3分)	承办单位认为热线平台交办的工单不属于本单位职责范围内，自收到转办工单之日起1个工作日内申请退回，说明理由并提供相关依据，逾期未退回，视同已接收转办工单。	超时退单的，每件扣0.2分，扣完为止。	
		不当退单 (4分)	承办单位退回本应由其办理的工单，视为不当退单。	不当退单的，每件扣0.2分，扣完为止。	
		按时办结 (10分)	咨询类转办工单，承办单位原则上应自接到转办工单之日起1个工作日内办结；非咨询类转办工单，原则上应自接到转办工单之日起3个工作日内办结。承办单位应按照办理时限和要求按时反馈结果。	逾期办理的，每件扣0.5分，扣完为止。	

	办理时效 (10分)	承办单位在办理时限内不能办结的工单，应提前向热线平台说明理由并申请延期。申请延期时限不得超过首次办理时限，无特殊情况延期申请不得超过2次。	无特殊情况超过2次再申请延期的每件扣0.5分，扣完为止。	
	答复规范 (10分)	承办单位回复企业和群众诉求需符合有关法律法规及政策规定，杜绝答非所问、敷衍塞责等办理质量不高的现象，并按县热线平台模版规范回复，认真把关文字内容，避免错别字。	存在答非所问、敷衍塞责、未按模板回复等问题，每件扣0.5分；回复内容有错别字，每件扣0.5分；回复未按模板，每件扣0.5分，扣完为止。	
	重复投诉 (10分)	热线平台转办的工单，承办单位回复要真实，并兑现承诺，避免因回复内容未落实导致企业和群众再次投诉。如承办单位认为反映人系不当诉求，应作出书面说明，并提请县政务公开办（热线办）备案。	承办单位回复不真实，未兑现承诺，未落实导致企业和群众再次投诉，每件扣0.5分，扣完为止。	
	结果满意率 (10分)	承办单位要切实提高县热线平台办件结果满意率，热线平台对承办单位办结工单的答复结果进行回访，根据群众满意率进行考评。	满意率低于70%进行扣分，低于1个百分点扣1分，扣完为止。	综合系统平台提取、台账记录

		<p>领导签批件 (20分)</p>	<p>通过热线平台交办的领导签批件(包括:省长热线、人民网留言、领导其他签批件),承办单位应及时报送单位主要负责人阅处,认真调查处理,按要求及时回复。</p>	<p>每超出回复时间1个工作日,扣1分,扣完为止;办理质量差,需补充关键回复内容,每一点补充内容扣1分;回复格式不规范,每次扣1分;领导未审批签字、内容把关不严,每次扣1分;因回复内容不真实,不妥当,被省级平台退回,一次扣5分,扣完为止。</p>	<p>台账记录</p>
		<p>保密要求(5分)</p>	<p>承办单位接到热线平台转办工单后,不得违反保密制度将诉求人身份等信息泄漏给无关人员(经诉求人同意主动公开信息的除外)。不得因失密、泄密导致反映问题的企业和群众受到打击报复、造成不良影响。</p>	<p>因失密、泄密导致反映问题的企业和群众受到打击报复、造成不良影响,本项不得分。</p>	
		<p>知识库上报 (2分)</p>	<p>承办单位收到热线平台提出的知识库信息采集工单后,应按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则,在规定时间内对政策文件、政策解读、热点问答等相关信息进行整理,形成规范一致的答复口径,按要求向县热线平台反馈。</p>	<p>未在规定时间内收集相关信息进行上传,每次扣1分,扣完为止。</p>	
		<p>工作机构(3分)</p>	<p>承办单位要明确部门分管负责人、责任科室和专职人员。</p>	<p>承办单位未明确部门分管负责人、责任科室和专职人员,缺少一项扣1分。</p>	

2	激励 考评 (10 分)		办理热线工作质效突出, 获得县级以上领导表扬、批示或被市政府网站热线风采采用办理结果(10分)	办理热线工作质效突出, 获得县级以上领导表扬、批示或被市政府网站热线风采采用办理结果, 一次加2分, 最多不超过10分。	
---	-----------------------	--	---	--	--