

泰安市 12345 政务服务便民热线管理办法

（泰安市人民政府令第 186 号《泰安市 12345 政务服务便民热线管理办法》已经 2025 年 9 月 22 日市政府第 108 次常务会议审议通过，现予公布，自 2025 年 11 月 1 日起施行。）

第一章 总 则

第一条 为了加强 12345 政务服务便民热线管理，规范运转流程，提升效率和质量，维护公民、法人和其他组织（以下简称诉求人）的合法权益，践行以人民为中心的服务理念，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市 12345 政务服务便民热线的建设、运行和管理等工作，适用本办法。

本办法所称 12345 政务服务便民热线（以下简称热线），是指市人民政府设立的，由 12345 电话及配套设置的邮箱、网站、微信等共同组成的专门受理诉求事项的公共服务平台。

第三条 市人民政府应当建立科学、优质、高效、便捷的热线工作体系，健全完善热线工作机制，推进热线工作标准化、规范化、智能化建设，统筹处理热线工作中的重大问题。

市、县（市、区）人民政府办公室负责本行政区域内热线工作的管理、协调和评价。

市、县（市、区）人民政府设立的热线工作机构根据职责分工负责热线具体工作。

县（市、区）人民政府，市、县（市、区）人民政府工作部门、派出机构，乡镇人民政府、街道办事处以及其他承担公共服务职责的企业事业单位是诉求承办单位，按照各自职责做好热线诉求办理相关工作。

人民团体、基层自治组织和其他社会组织配合做好热线和有关诉求办理工作。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强热线工作保障，将热线工作所需经费列入同级财政预算。

第五条 市、县（市、区）人民政府应当采取措施、畅通渠道，支持、引导社会力量参与诉求办理和社会治理。

报刊、广播、电视、网络等新闻媒体应当采取多种形式，开展热线工作以及相关法律法规的宣传普及活动，引导公众形成正确认知和合理预期。

第二章 职责分工

第六条 市热线工作机构主要职责：

（一）建立健全统一的热线运行管理机制，协调解决热线运行中的突出问题；

（二）负责本市热线归并优化、运行管理、统一受理、分类处置、督促办理、指导评价等工作；

（三）对热线反映的社情民意进行分析研判，提供决策参考；

（四）建立和完善本市热线知识库；

（五）组织、指导热线工作人员的培训；

（六）做好上级交办的其他有关工作。

第七条 县（市、区）热线工作机构主要职责：

（一）负责市热线工作机构转办事项的落实、分办、督办和反馈；

(二) 负责本行政区域热线管理工作，对本级承办单位进行监督、指导、评价；

(三) 负责热线知识库涉及本行政区域相关信息的更新、审核；

(四) 开展热线数据分析，完善工作措施，提高诉求事项办理质效；

(五) 组织开展本行政区域热线工作人员的培训；

(六) 做好上级交办的其他有关工作。

第八条 承办单位主要职责：

(一) 完善诉求事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

(二) 按时办理、答复、反馈热线工作机构转办的事项；

(三) 分析涉及本单位的诉求事项，对反映相对集中的问题研究治本措施，建立长效机制；

(四) 负责热线知识库涉及本单位的相关信息更新和维护，保证信息真实、准确、有效；

(五) 做好其他热线工作事项。

第三章 受理办理

第九条 热线实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、限时办结、监督评价的工作机制。

热线实行二十四小时工作制（含节假日），全时段受理诉求事项。

热线不现场受理群众来访诉求。

第十条 诉求人可以自主选择以语音、文字、图片、视频等形式提出诉求。诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。

鼓励诉求人实名提出诉求。需要提供姓名、联系方式、具体地址等信息方可办理的事项，诉求人应当如实提供。

诉求人应当配合热线工作机构、承办单位办理诉求事项，尊重工作人员，遵守工作秩序，客观评价诉求办理情况。

第十一条 诉求人应当依法提出诉求事项，遵守社会公序良俗，不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告、陷害他人，不得无正当理由反复使用或者长时间占用热线资源，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员，不得利用热线资源谋取不正当利益或者损害国家利益、社会公共利益以及他人合法权益。

第十二条 市热线工作机构负责受理诉求人的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求事项，并进行分类处置，不代替部门职能。

诉求事项可以即时解答的，应当直接答复诉求人；不能直接答复的，应当及时、准确记录并转派至承办单位办理。

第十三条 诉求事项属于下列情形之一的，市热线工作机构按照相应方式分类处置：

（一）应当通过 110、119、120、122 等紧急热线处理的诉求事项，即时转至相应热线；

（二）依法应当通过或者已经进入复议、诉讼、仲裁、纪检监察、政府信息公开等法定途径解决的事项和已进入信访渠道的事项，告知诉求人相应法定途径；

（三）对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或者涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的诉求事项，做好解释说明；

（四）正在办理或者办理完毕，且诉求人无新情况、新理由重复提出的诉求事项，直接答复诉求人办理进度或者办理结果；

（五）不属于本市行政管辖范围的诉求事项，告知诉求人向管辖地反映；

（六）存在其他依法不予受理情形的，告知诉求人不予受理并说明理由。

第十四条 热线工作机构应当建立健全派单工作机制，提升派单精准度，并按照以下流程派单：

（一）对权责明确、管辖清晰的诉求事项，直接派单至承办单位办理；

（二）涉及两个以上承办单位的诉求事项，热线工作机构可以确定一个承办单位牵头办理，其他承办单位配合办理，或者分别确定承办单位办理；

（三）因职责界定不清或者情况复杂的诉求事项，热线工作机构根据承办单位职责、乡镇（街道）履行职责事项清单以及相关法律法规等进行研判，可以邀请机构编制、司法行政等相关单位召开会议研究，或者向同级人民政府报告，确定承办单位。

第十五条 承办单位应当按照下列规定办理诉求事项：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况；

（二）依法履行职责，按照规定时限及时办理；

（三）在规定时限内回复诉求人、反馈热线工作机构；

（四）特别复杂、解决难度大或者受客观条件限制暂时无法解决的，向诉求人作出相关解释，并向热线工作机构申请延长办理期限；

（五）因诉求人拒不配合导致诉求事项无法办理的，向市热线工作机构提供相关材料并经审核后终止办理；

（六）对不符合法律、法规、规章、政策规定以及违背社会公序良俗等的诉求事项，已向诉求人解释说明，但诉求人仍不满意的，向市热线工作机构提供相关材料并经审核后终止办理。

第十六条 市热线工作机构应当对承办单位反馈的办理情况进行回访，并由诉求人就满意度以及问题解决情况等评价。诉求人对办理情况不满意且诉求合理的，市热线工作机构根据情况可以督促承办单位重新办理。

第十七条 市热线工作机构可以根据实际需要在热线平台设置法律服务、涉企服务等专席，提供个性化、精细化服务。

第十八条 承担公共服务职责的企业事业单位应当建立完善公共服务保障和应急处置等工作机制，对涉及水、电、气、热、网络通信等重点民生领域的诉求提供全天候服务。

第四章 监督管理

第十九条 承办单位有下列情形之一的，热线工作机构应当进行督办：

- （一）对职责范围内的诉求事项拒不接收的；
- （二）超出办理时限未办结的；
- （三）多次或者集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （四）知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；
- （五）诉求事项办理不力造成负面影响的；
- （六）其他需要督办的事项。

热线工作机构开展督办，可以通过电话督办、热线系统督办、书面督办、现场督办等方式进行。

第二十条 督办后仍未解决的或者承办单位承诺办理但未办理的诉求事项，热线工作机构可以提交政府督查机构进行政务督查。

第二十一条 承办单位及其工作人员在诉求事项办理过程中存在推诿扯皮、弄虚作假、不作为、乱作为、工作作风粗暴、服务质量差等情形，造成不良影响或者严重后果的，热线工作机构应当按照程序将相关问题线索移交同级纪检监察机关处理。

第二十二条 热线工作实行评价制度。热线工作机构应当对承办单位办理质效进行综合评价，并加强评价结果运用。

第五章 主动治理

第二十三条 市、县（市、区）人民政府应当对诉求反映集中的高频次、共性问题，建立会商交流、分析研判机制，制定完善解决方案和政策措施，开展重点领域和区域治理，推动社会主动治理。

县（市、区）人民政府有关部门和乡镇人民政府、街道办事处应当围绕配合履行职责事项清单中诉求反应集中的问题，细化工作任务，优化协作流程，提升县乡协同效能。

第二十四条 热线工作机构应当建立诉求事项办理综合分析制度，利用大数据、人工智能等技术手段，对社情民意和事关经济社会发展的信息进行动态监测和综合分析，加强风险预警，为政务服务和社会治理提供决策参考。

热线工作机构应当加强公益诉讼、矛盾纠纷多元化解、行政执法监督等领域诉求事项联合协调处置，推动诉求事项多元化治理。

第二十五条 承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

- （一）定期分析诉求事项办理情况；
- （二）预判季节性、周期性问题，制定工作预案；
- （三）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；
- （四）积极对接企业和群众需求，开展源头治理。

第二十六条 乡镇人民政府、街道办事处应当围绕本辖区诉求反映集中的问题，组织村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会组织等，运用民主协商机制，推动基层社会主动治理。

乡镇人民政府、街道办事处在诉求办理工作中应当充分发挥网格化管理作用，及时发现问题，主动解决问题。

第二十七条 热线工作机构应当加强热线系统和网络渠道建设，拓展热线平台功能，探索智能应用场景功能，提升智能化辅助水平。

第二十八条 热线工作机构和承办单位应当完善热线信息安全保障机制，建立健全热线数据安全管理制度和工作规范，严格落实信息安全责任，加强对诉求数据录入归集、共享利用等全过程管理，强化对业务系统和数据库的安全防护。

热线工作中涉及的国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息，有关部门、单位和工作人员应当依法履行保密义务，不得泄露。

第六章 法律责任

第二十九条 对违反本办法规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第三十条 热线工作机构、承办单位及其工作人员有下列情形之一的，由上级主管部门或者有关机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对职责范围内的诉求事项拒不接收的；
- （二）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴造成负面影响的；
- （三）违反规定泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的；
- （四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第三十一条 被投诉、举报的单位或者个人对诉求人进行打击报复的，依法追究相关责任人的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 诉求人有下列行为之一的，由热线工作机构、承办单位进行劝阻、教育和批评，并告知法律后果；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）歪曲捏造事实，诽谤、诬告、陷害他人；

（二）无正当理由反复使用或者长时间占用热线资源，干扰热线正常运行；

（三）骚扰、侮辱、威胁热线工作人员；

（四）利用热线资源谋取不正当利益或者损害国家利益、社会公共利益以及他人合法权益；

（五）其他采取不正当手段扰乱热线工作秩序的。

第七章 附 则

第三十三条 本办法自 2025 年 11 月 1 日起施行。