

平利县人民政府办公室文件

平政办发〔2018〕111号

平利县人民政府办公室 关于印发《平利县 12345 便民服务平台管理办法 (试行)》的通知

各镇人民政府、县政府各工作部门、各直属机构、中省市驻平各单位：

《平利县 12345 便民服务平台管理办法（试行）》，已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

平利县人民政府办公室

2018 年 7 月 27 日

平利县 12345 便民服务平台管理办法(试行)

第一章 总则

第一条 为规范平利县 12345 便民服务平台（以下简称“12345 平台”）管理工作，建立协调统一、分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，推动服务方式创新，提高政府公共服务水平，根据有关法律法规，结合我县实际，特制定本办法。

第二条 12345 便民服务平台以便民、智能、高效为服务理念，为群众提供为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，提升城市治理法治化、精准化、智能化、专业化水平。

第三条 县 12345 便民服务中心(以下简称县便民中心)是 12345 平台的管理机构，负责指导、协调、监督和考核全县各相关单位 12345 平台工作承办情况。

各乡、镇人民政府，县政府有关部门、直属机构（单位）、依法承担行政职能的事业单位、其他部门以及具有公共服务职能的企业是 12345 平台的承办单位，负责事项的接收、办理、转派、回复、检查，更新政务信息，完善平台知识库。由县 12345 便民服务中心负责辖区内 12345 平台事项承办工作。

各级承办单位根据职责规定分级办理事项，在职责范围内对办理行为和结果负责。

第四条 12345 平台由 12345 热线电话和 12345 网络系统共同构成，受理公民、法人或其他组织提出的咨询、投诉举报、求助和建议。

第五条 12345 平台遵循“属地管理、分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题”的原则，实行“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责、分析研判”的工作机制。

第二章 受理与转办

第六条 12345 平台通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等渠道，受理以下事项：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议；

（四）对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、行政效能等方面的投诉举报；

（五）其他应当受理的事项。

第七条 12345 平台不受理以下事项：

（一）非县行政职权管辖范围内的事项；

（二）110、119、120、122、96333 等紧急服务专线处

理的事项；

（三）属于党委、人大、政协、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项；

（四）已经或应当通过法律诉讼、仲裁、行政复议等法定途径或正常信访渠道解决的事项；

（五）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（六）党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项；

（七）正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人未提供新情况、新理由的事项；

（八）违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项；

（九）反映诉求内容不齐全，无法处理的事项；

（十）维护自身权益的诉求件未提供实名和联系方式，导致无法核实的事项；

（十一）其他不宜受理的事项。

12345 平台对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理及其依据。

第八条 12345 平台对受理的事项进行分类处理：

（一）咨询类事项，根据平台知识库能即时答复的，即时答复诉求人；不能即时答复的，转派至承办单位办理；

（二）投诉举报、求助和建议类事项，按照“谁主管谁负责”和“属地管理优先”相结合的原则，转相关承办单位

办理；（三）涉及两个或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。

（四）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。主办单位负责牵头组织协调相关会办单位联合办理，督促会办单位落实工作责任，及时协调解决工单办理过程中出现的问题。

（五）符合本办法第二十一条第三项规定的同一事项，转派至承办单位做好解释工作。

第九条 职责不清晰、区域不明确、职能交叉或缺失、法律适用存在争议的疑难复杂事项，通过会议协调、组织现场踏勘、征求业务指导部门意见、提交编办或政府法制办审定、提请政府协调审定等方式确定承办单位，需多部门会同办理的，确定主办和会办单位。

通过上述方式确定的承办单位，应当遵照办理，不得退回。

第三章 办理与反馈

第十条 承办单位对接收的事项进行分类办理：

（一）承办单位应在 24 小时内接收 12345 平台转办事项，属本单位职责的，应当立即联系诉求人，详细了解诉

求内容，并在本办法规定的期限以内办结；

（二）认为不属于本单位职责或 12345 平台受理范围的，应当自收到事项之日起 2 日内（指工作日，下同）申请退回，并说明退回的理由和依据。

第十一条 县便民中心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。

第十二条 12345 平台转办工单实行限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）咨询类事项，自收到工单之日起 2 日内办结；

（二）投诉举报、求助和建议类事项，自收到工单之日起 5 日内办结；

（三）法律、法规、规章、规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。

第十三条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 2 次为限，每次延期的时限和办理期限相同。确因情况特殊，需办理周期较长的，由承办单位依据有关规定提出书面申请，并经单位主要领导确认后，报县便民中心。

第十四条 县便民中心对延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十五条 办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向县便民中心提交办理情况申请办结，经审核同意办结的，即为事项办结。办理情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况；

（二）对事项进行针对性的正面回应；

（三）投诉举报类事项，决定立案的应当上传立案决定书或注明立案编号和立案日期；决定不予立案的，应当说明不予立案的理由和法律依据。

第十六条 县便民中心审核办理情况，符合要求的，同意办结；不符合要求的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十七条 12345 平台建立满意度评价机制，由诉求人对话务服务和办理情况进行满意度评价。

满意度评价结果为：满意、基本满意、不满意。

第十八条 首次评价为不满意的事项，发回承办单位重办，重办次数为 1 次，重办期限为 5 日。

第十九条 承办单位对重办事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

（二）已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

（三）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、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过

高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。

第二十条 承办单位重办后，提交办理结果，进行第二次满意度评价。重办事项的满意度，以第二次满意度评价为准。第二次满意度评价为不满意的事项，县便民中心通过人工、网络、短信等方式回访诉求人，征询不满意的原因。

第二十一条 承办单位应当按照规定提供、更新、维护涉及本单位的 12345 平台知识库信息，确保真实权威、及时准确，为即时解答和查询提供支撑。

第二十二条 建立突发事件联动处置机制，将以下突发事件转派至承办单位办理：

- （一）涉及区域性水、电、气、网等问题的事项；
- （二）自然灾害、地质灾害及引发的次生灾害的事项；
- （三）城市管理部件危及公共安全的事项；
- （四）个人扬言将危及公共安全、人身财产安全等 110 紧急警务事项。

突发类事项，应当自收到工单后 2 小时内处理，并在 2 日内办结，发生自然灾害等不可抗力情形除外。

第四章 监督与考核

第二十三条 县便民中心应当向社会公布 12345 平台受理渠道和相关管理规定，主动接受人大的法律监督、政协

和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进平台管理工作的意见和建议。

第二十四条 县便民中心对以下事项进行督办：

- （一）县领导批示或交办的事项；
- （二）集中投诉举报的热点、难点事项；
- （三）涉及跨区域、跨部门的复杂事项；
- （四）涉及群众重大利益并有可能引发群体性事件的事项；
- （五）已有县政府决定、会议议定、经县便民中心协调确定、上级业务指导部门认定的承办意见，但仍得不到解决的事项；
- （六）无正当理由未按规定期限办结的事项；
- （七）发回重办后诉求人仍不满意，经县便民中心认定确属于承办单位原因的事项；
- （八）其他需要督办的事项。

第二十五条 工作督办通常采用以下方式，均具有同等行政效力。

（一）对事项结案时间要求紧迫的，可采用电话督办的方式与承办单位沟通，了解事项办理进展情况，要求承办单位限期处理完毕。

（二）对需要及时了解办理情况，且仍在办理期限内的事项，向承办单位发出催办通知，督促承办单位按要求办理。

对县级领导交办、逾期未办结、办理结果不实或办理程序存在明显问题的事项，发出督办通知书跟进督办。

（三）事项反映人与承办单位对处理情况表述不一致，存在疑问需要明确的，县便民中心应召集事项承办单位召开督办协调会，或共同到事发地调查督办，掌握第一手材料，提出相关意见和建议，提高办理质量。

（四）县便民中心复核办结事项后，通过回访进行满意度测评，对群众回复不满意的事项，由县便民中心组织督查，确保群众合理诉求得到有效解决。

第二十六条 县便民中心利用平台网络系统，加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常情况进行实时智能预警。

第二十七条 县便民中心加强数据分析，实现数据实时可视化，聚焦社会热点、难点问题，通过通报、工作简报、专报和个性化数据展现等形式，为政府科学决策、精准施政提供依据。

第二十八条 县便民中心会同县监委对事项办理成效进行监督处理，对不积极履行办理责任、回避矛盾，连续6个月以上没有整治效果导致反复投诉举报，不作为、慢作为造成不良影响的，由县便民中心将相关问题报送县监委依纪依法处理。

第二十九条 12345 平台接受媒体监督，定期报道投诉

举报案例、发布咨询热点问题和政策解读，提出城市治理的意见和建议。平台制度执行不力和对诉求人合法合理的诉求不积极回应、不及时办理、不耐心解释造成不良影响的承办单位，提交给媒体曝光。

第三十条 县便民中心对对承办单位的制度建设、事项办理情况、按时办结率、群众满意度和知识库信息维护等工作进行考核，并通报考核结果。12345 平台绩效考核纳入全县目标责任考核体系。

第三十一条 承办单位对平台数据的归集、统计、考核结果等有疑问可提出申诉，县便民中心应当进行调查核实并及时反馈。

第五章 附 则

第三十二条 县便民中心根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对各级平台管理人员、受理人员进行培训，相关承办单位应当积极配合。

第三十三条 县便民中心、各级承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关内容。

第三十四条 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用话务资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依

法移送司法机关处理。

第三十五条 本办法用语的含义：

（一）事项，是指公民、法人、其他组织（以下统称诉求人）向 12345 平台提出的咨询、投诉举报、求助和建议。

（二）咨询，是指诉求人对政务信息及公共服务信息存在了解的需求，提请有关部门给予答复的行为。

（三）投诉举报，是指以下两种情形：

1. 诉求人认为城市管理、劳动保障、消费维权、市场监管、公共交通、公共卫生、环境保护等方面的违法行为侵害了其合法权益或损害了公共利益，提请有关职能部门处理或查处的行为。

2. 诉求人认为行政机关工作人员、公共服务企事业单位工作人员在工作作风和行政效能方面存在不当，提请有关职能部门处理的行为。

（四）求助，是指诉求人为自身权益的需要，提出给予帮助的请求。

（五）建议，是指诉求人对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面，提出的对具体问题处理、对普遍问题完善的意见。

（六）平台知识库，是指承办单位上传、更新的各类法律法规、政务服务、公共管理等方面的信息库。

（七）城市管理部件，是指具有明确产权人或管理维护

单位的市政公用、地下管网、市容环卫、园林绿化等纳入城市管理的各类设施。

（八）履责意见，是指由具体办理事项的单位主要领导或分管领导签发，证明本单位已按照规定履行职责的书面文件。

第三十六 本办法自发布之日起施行，有效期两年。

抄送：县委办，县人大办、县政协办，县委各工作部门。

平利县人民政府办公室

2018 年 7 月 27 日印发