

设。

(二) 加强突发事件事中处置标准化建设。制订突发事件现场指挥官工作规范，完善现场指挥与协调机制；制订突发事件处置标准，规范响应启动、抢险救援、物资调用、伤员救治、疏散撤离、临时安置、信息发布等流程；制订第一响应标准，推动基层应急处置工作规范化。

(三) 加强突发事件事后恢复标准化建设。制订灾情报送程序和标准，增强灾情信息报送的统一性、准确性、时效性；推动灾害损失评估标准化，完善查灾核灾机制；探索突发事件总结评估工作标准化，规范突发事件典型案例数据库建设。

五、推动应急管理社会化

(一) 不断提升应急管理宣教培训社会化水平。充分发挥公益组织、应急志愿者组织等社会组织作用，鼓励其积极参与和开展应急管理宣教培训工作；推广普宁市康美消防体验馆的建设经验，提高公众的自救互救能力。

(二) 不断提升应急处置社会化水平。探索通过向社会公开购买服务，鼓励和引导自主创新能力强、处于行业领先地位的应急产品生产企业及装备大型应急处置设备的企业提供装备（设备）参与突发事件应急处置。

揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市 12345 市民服务热线管理规定（试行）的通知

揭府办〔2015〕4号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《揭阳市 12345 市民服务热线管理规定（试行）》已经市人民政府五届 48 次常务会议讨论通过，现印发给你们，请按照执行。执行过程中遇到问题，请径向市综合政务服务管理办公室反映。

揭阳市人民政府办公室

2015 年 3 月 5 日

揭阳市 12345 市民服务热线管理规定（试行）

第一章 总 则

第一条 为确保揭阳市 12345 市民服务热线（即揭阳市 12345 投诉举报平台，以下简称服务热线，其相应的管理平台简称热线平台）服务优质、程序规范、反应快速、处理高效、职责明确、监管到位，进一步提升政府服务水平，促进政府依法行政。根据有关法律、法规、文件，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称服务热线，是指市人民政府以 12345 码号资源为基础，通过电话、微信、短信、网页等方式，建设市民服务热线管理平台，以“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”为原则，通过“集中受理、分类办理、分级负责、全面反馈”的方式，办理市民咨询、投诉、举报、建议等诉求的综合服务平台。

第三条 公民、法人和其他组织使用服务热线提出涉及本市行政区域内的相关事项以及本市行政机关受理、办理服务热线的事项，适用本规定。

第二章 组织领导和平台建设

第四条 市政务服务体系建设督查工作小组负责服务热线工作的组织领导和综合协调。工作小组办公室设在市综合政务服务管理办公室（以下简称市政管办），负责服务热线的日常管理工作。各县（市、区）人民政府（管委会）、市直及中央、省驻揭有关单位为服务热线成员单位（以下简称热线成员单位）。

各热线成员单位必须明确分管领导、责任人、承办人，成立相应机构或指定一个部门，负责统筹协调处理服务热线分转的所属辖区内的有关事项或本单位职责范围的事项。

第五条 服务热线体系由三级平台组成。一级平台即服务热线话务平台，负责受理市民咨询、投诉、举报等业务，无法直接解决的，根据实际情况，将业务分发给二级平台，并进行指导、协调、监督和考核。二级平台即各热线成员单位受理平台，负责在规定期限内，按照职责做好服务热线分转业务的接收、分流、跟踪、处理、督办和反馈工作，指定工作机构负责办理热线业务的具体工作、将办理结果反馈热线平台备案。三级平台即各县（市、区）人民政府（管委会）的职能部门和相关机构，各乡镇政府（街道办事处），市直及中央、省驻揭各有关单位的内设机构和下属单位的受理平台；负责处理二级平台转派到本单位的办件及其他相关工作，保证交办的业务在最短时间内得到处理；处置完毕后，向二级平台单位反馈处理情况。

承办单位建立相关档案，妥善保存相关的凭据，档案保存期限自业务办结上报之日起不少于2年，涉及举报的档案按案件处理的有关规定办理。

第三章 受理范围和职责分工

第六条 服务热线代表市人民政府受理、办理公民、法人和其他组织（以下简称诉求人）提出的涉及本市行政区域内的咨询、建议、维权、投诉、举报等非应急类政务服务事项（以下简称热线事项）。

受理范围包括：市民消费维权的各类申诉；市民对各类经济违法行为的举报；市民生产、生活中遇到的有关社会救助、劳动保障、医疗、教育、环境、安全等方面的诉求；市民和社会各界关于经济社会发展、城市管理工作的建议；对政府部门办事程序、行政审批等政策规定方面的咨询；法律咨询、生活服务等各类综合信息查询。

非受理范围为：不属于揭阳市行政管辖权范围内的；涉及军队、武警管辖或已进入诉讼程序、仲裁程序、行政复议的；违反法律法规和社会公德的；求助事项明显违背其他个人、企业单位合法权益的；涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的；捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序的；公开侮辱他人、捏造事实诽谤他人或者恶意攻击他人的；其他超出政府公共行政权限的事项。

涉及生命和财产紧急求助的，市民应直接拨打110、120或119等电话号码。如市民通过服务热线求助，则由热线平台工作人员直接转至相应电话。

第七条 凡属于各部门、各单位日常工作中需要向上级反映的问题，按照正常工作渠道办理；对党委、纪委、人大、政协、部队、司法机关工作中的建议、意见，告知来电人向有关机关反映；已进入诉讼、仲裁、行政复议程序或依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法律渠道解决的经济、民事、行政纠纷或争议，告知来电人按照法律程序解决；市民来信来访的，交由信访部门处理。

第八条 市政管办为热线平台的管理机构，热线平台是服务热线的

日常工作受理平台，负责受理和解答市民反映的问题，不能现场解答的咨询类、求助类、投诉举报类等诉求，以电子业务单（以下简称业务单）形式分转给相关热线成员单位办理，并跟踪回访业务单办理情况。

第九条 热线成员单位主要职责是：

- （一）负责接收热线平台分转的业务单。
- （二）负责在规定的时限内按要求办理、答复市民诉求。
- （三）负责采编、审核、更新本单位知识库内容。
- （四）负责定期对热线平台话务人员就本部门的业务进行知识培训。
- （五）建立完善的申诉举报事项处理、督办、反馈工作机制。
- （六）负责本辖区或本单位服务热线工作情况的综合分析、总结考核、材料整理和定期汇报。
- （七）根据自身承担的工作任务，报市政管办同意后，将平台建设向下延伸，即界定三级平台单位的组成、工作职责和任务。

第十条 热线成员单位应执行下列保密规定：

- （一）涉及个人隐私、商业秘密、政治经济社会敏感问题等工作秘密或国家秘密的，应按照相关规定予以严格保密。
- （二）各级成员单位应具体、详尽地向热线平台报备本单位办件的保密要求。涉及保密事项的服务请求应按照相关规定，通过专门的保密渠道、指定专门的工作人员流转办理。
- （三）知识库各类信息的所有权归信息所属热线成员单位和市政管办所有。除本制度规定的用途外，未经信息所属热线成员单位授权和市政管办同意，其他任何单位和个人不得将知识库信息用作其他用途。
- （四）严格按照网络信息安全相关规定使用和维护12345市民服务热线系统。

第四章 基本工作程序与时限

第十一条 热线平台受理市民通过来电、留言、短信、微信、微博

和网页等方式反映的诉求。对咨询类等问题，能依据知识库标准答案答复的立即答复诉求人，并在信息系统中做好工单记录；对不能立即答复的诉求事项，立即通过政务外网派发业务单，转交相关热线成员单位办理和答复，并以短信形式通知办理单位相关人员。

第十二条 热线平台按照“谁主管、谁负责”的原则分转业务到热线成员单位。原则上，涉及垂直部门的业务，直接分转给市相关职能部门，其它业务分转到各县（市、区）人民政府（管委会）。紧急申诉举报事项同时发至市相关职能部门及直接管辖的单位处理。涉及多个部门职责或者不能确定职责所属的，由市政管办按照职能就近的原则指定相关职能部门处理。

第十三条 各热线成员单位承办人通过政务外网登陆“揭阳市12345市民服务热线系统”接收处理业务单。热线成员单位按以下要求处理：

（一）相关部门依照规定处理市民的诉求后，由处理部门答复市民，答复时要完整、清晰、准确、有针对性，不得简单罗列有关条文规定，敷衍了事。答复后将处理结果录入业务系统反馈给热线平台备案。

（二）将咨询类答复市民的业务单内容及时录入知识库备查。

（三）对不属于本辖区、本单位职责范围或需其他单位补充解答的工单，要自业务单分转至本单位起1个工作日内列明事实和法律依据，同时提出重新分转的建议和意见，报热线平台重新核定。热线平台受理并同意后另行转派业务单，并重新计算办理时限。

接到突发紧急事件业务单的，承办的热线成员单位要立即组织力量依法处理。对承办职能有异议的，可立即提交热线平台核定，但在未明确由其他热线成员单位接管前，不得推诿。

第十四条 承办单位答复诉求人时，应征求诉求人对办理结果是否满意，若诉求人要求提供书面答复材料，则须以本单位名义予以答复，

并于当天将办结的业务单反馈热线平台备案。

承办单位工作人员连续3天拨打诉求人联系电话（手机）均未果的，视为已答复。工作人员将联系的时间逐一记录保存，同时须将相关答复资料存档，以备查阅。

第十五条 热线平台收到办结的业务单后，应在3个工作日内通过电话或网络等方式进行回访。回访时应征求诉求人对办理结果的满意度，并检查承办单位的办理时效和质量。每次回访均作记录。

第十六条 回访检查时，对于因热线成员单位主观原因造成诉求人对办理结果不满意的，由热线平台重新制作业务单发回热线成员单位重新办理。每次发回重办均作记录。

第十七条 已重新办理但诉求人仍提出异议的业务，经市政管办确认，热线成员单位没有按重办要求办理的，应当再次发回重办单位重新办理。

承办单位按照重办意见办理并经市政管办确认办结，诉求人仍然以同一事实和理由提出请求的，热线平台不再受理。

第十八条 对确认办结的业务单，由热线平台专人负责按照档案管理规定归档。

第十九条 热线平台对分转给热线成员单位承办的事项，应在办理时限届满前采取短信、电话等方式催办。对超过办理期限又未报告说明理由的单位，由市政管办发出《揭阳市12345市民服务热线业务催办通知书》，同时抄送其单位分管领导；经催办仍超过办理时限5个工作日且不报告说明理由的，提交市监察局进行效能问责。催办和效能问责的情况，作为热线成员单位工作考核的依据。

第二十条 各热线成员单位对承办的事项，应在规定期限内办结。对咨询类和求助类事项，能当天答复的当天答复诉求人；不能当天答复的，应在收到业务单后1个工作日内与市民沟通，5个工作日内办结和

答复诉求人（含呈报相关领导审核审批时间，下同）。对于建议、投诉、举报类事项，应在收到业务单后 1 个工作日内与市民沟通，30 个工作日内办结和答复诉求人。

对于急办事项，按特事特办的原则办理，办结期限按交办件的规定落实。

第二十一条 对情况复杂、办理工作量大，需现场鉴定检测或取证时间较长的诉求事项，在上述规定时限内不能办结的，承办单位应在办理时限届满前向热线平台提交延长时限的申请，并注明承诺延长的时限、法律法规规定的时限、延长时限的依据和理由，经市政管办审核同意后，承办单位再将延期办理时限和理由告知诉求人。

第五章 知识库建设管理

第二十二条 各热线成员单位应及时将本单位职能和业务相关的内容，特别是直接面向市民、接受市民电话咨询或为市民提供指引、释疑或服务的，按知识库结构要求及时录入更新，并对其合法性、准确性、时效性、完备性、实用性负责。

第二十三条 热线平台通过咨询答复以及其他查阅渠道采集的相关信息，须由各热线成员单位审核确认后录入和更新。各热线成员单位要及时收集信息，自业务单派发至本单位时起，3 个工作日内完成审核确认。

第二十四条 各热线成员单位应落实专人负责，做好知识库日常更新和维护工作。推进本单位业务数据与热线平台的对接，保证知识库的实时、准确。因知识库信息过时、错误造成误导市民、引起投诉的，要追究该热线成员单位责任。

第六章 效能监察

第二十五条 市政管办负责对各热线成员单位承办服务热线业务情况进行考核，考核结果纳入全市政务服务体系考核内容。

第二十六条 市政管办定期对服务热线接收、分发、处理结果等数据作系统分析和动态情况分析，汇总各热线成员单位的工作情况并进行通报。

第二十七条 市监察机关依照法定职权，对服务热线运行情况开展全程效能监察，对各热线成员单位办理的回复率、满意率、时效性和催办、退办等情况进行实时监控，并将监察情况作为机关效能建设、行风评议考核的内容，纳入绩效考核进行量化考核评分。

第二十八条 热线成员单位的工作机构、承办单位和个人有下列情形之一的，由市政管办移交市监察机关进行效能问责。

(一) 在受理或办理业务单过程中，承办的相关单位推诿扯皮，不履行职责，造成后果的。

(二) 非客观原因致使业务单接收不及时、延误处理或未在规定时间内向诉求人答复办理结果的。

(三) 回复结果与实际处理情况不一致，经调查核实，属弄虚作假的。

(四) 对诉求人服务态度生硬、作风粗暴，经查属实的。

(五) 违反保密规定，泄露诉求人信息，造成严重后果的。

(六) 有其他违纪违规行为的。

第七章 附 则

第二十九条 各热线成员单位参照本规定建立完善相应的工作制度，

落实监督、考评和奖惩制度，采取有效的工作措施，确保承办的各项工作落到实处。

第三十条 本规定由市政管办负责解释，自印发之日起施行。

揭阳市人民政府办公室关于加强市政 消火栓建设管理工作的意见

揭府办〔2015〕5号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

为提高市政消火栓建设管理工作水平，提升全市火灾防控能力，保障人民生命财产安全，根据《中华人民共和国消防法》、《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》、《广东省人民政府关于加强和改进消防工作的实施意见》等有关法律法规规定，经市人民政府同意，现就加强市政消火栓建设、管理工作提出如下意见：

一、明确职责分工，切实把其摆上工作重要日程

市政消火栓建设是提升火灾防控能力，保障人民生命财产安全的重要一环。各级各部门要充分认识市政消火栓建设、管理的重要性和必要性，加强组织领导，明确职责分工，切实将市政消火栓建设管理作为一项重要惠民工程来抓，发展和改革部门要将市政消火栓建设列入年度发展计划。规划部门应将市政消火栓布局纳入城乡规划。建设、交通、公路、供水等部门在编制道路、供水等城市建设专项规划时，应依据国家工程建设消防技术规范、标准规划设置市政消火栓，并在建设项目中同步落实市政消火栓建设。供水企业要切实负起供水范围内市政消火栓的