



揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市 12345政务服务便民热线管理细则的通知

揭府办函〔2022〕123号

各县（市、区）人民政府（管委会），市政府各部门、各直属机构：

《揭阳市12345政务服务便民热线管理细则》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。执行过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2022年11月28日



揭阳市12345政务服务便民热线管理细则

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实市委、市政府“三个最”工作部署，规范揭阳市12345政务服务便民热线运行管理，建设人民满意的服务型政府，根据国家、省有关政务服务便民热线的工作要求和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230号），结合本市实际，制定本细则。

第二条 本细则所称揭阳市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线），是指揭阳市人民政府以0663-12345码号资源为基础，整合归并除110、119、120、122等紧急热线以外的全市各政务服务便民热线，由12345电话及配套网站、移动客户端、微信小程序等共同组成的，专门受理自然人、法人和其他组织对政府管理和服务的非紧急诉求并提供“7×24小时”全天候人工服务的便民热线平台。

第三条 12345热线实行一个号码对外、属地管理、接诉即办、分级负责的运行模式，以“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”为原则，在“数字政府”改革建设框架下，构建全市统一联动、规范高效、利企便民热线服务新体系。



第二章 组织领导和平台建设

第四条 揭阳市人民政府领导全市12345热线工作，市政务服务数据管理局是12345热线工作管理机构，负责12345热线建设和管理运行，负责12345热线诉求事项接听、登记、解答、转交办、督办、考核、回访等。

第五条 市政府建立12345热线工作联席会议制度（以下简称联席会议），负责市政务服务便民热线优化工作，协调解决热线归并、建设、运营等重大事项及重点难点问题。市联席会议由市政府分管领导担任总召集人，市政府有关副秘书长、市政务服务数据管理局主要负责同志担任召集人，各县（市、区）政府（管委会）、市直有关单位，及中央、省驻揭有关单位为成员单位（以下统称热线成员单位）。联席会议办公室设在市政务服务数据管理局，负责联席会议日常工作。联席会议办公室根据12345热线运行实际需要调整成员单位。

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

各县（市、区）政府（管委会）参照本细则建立本级12345热线协商工作机制，设置本辖区的热线成员单位，报市政务服务数据管理局备案。

第六条 构建市、县（市、区）、镇（街）、村（居）



四级热线服务网络，形成上下联动、共建共享格局。

一级平台即市12345热线平台，负责受理市民咨询、投诉、举报、建议、求助等及回访业务，并分类处置；管理平台，负责加强热线的标准化、智能化建设，加强热线大数据的收集、治理和分析；对热线业务事项的办理进行督促、检查和协调、指导、考核等工作。

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12345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）政府（管委会）的职能部门和相关机构，各乡镇（街道）政府（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。负责承办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。及时将处理结果答复诉求人，向上级单位反馈情况。

四级平台即各村（居）机构，负责处理各乡镇（街道）政府（办事处）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。

第七条 热线业务承办单位（以下简称“承办单位”）是热线事项办理的主体，按照法律规定和本单位职责办理事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责。各承办单位应当确定12345热线诉求办理工作机构，明确分管领导、责任人和承办人，负责做好诉求的办理和非工作时间段的调度



安排，及时应对突发性情况。建立健全诉求办理流程机制，代表本地、本部门办理企业和群众反映的诉求；负责知识库、专家库信息数据的更新和维护，提高在线解答能力；负责综合协调、督查督办、绩效考核、业务培训、信息调研等工作。

第八条 12345热线与110、120、119、122等紧急热线建立联动机制，围绕本市生产生活的迫切需要、安全隐患和社会稳定等突发诉求，制订突发事件清单并进行动态调整，对突发事件清单内的诉求，实行快速响应、即时办理。

探索建立12345热线面对重大突发事件的应急响应机制，统筹协调全市有关政府部门、企事业单位的客服热线资源，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等重大突发事件，12345热线能够快速补充话务资源、及时响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。

第九条 各县（市、区）政府（管委会）和市有关单位开展专项行动将0663-12345作为联系电话，应事先征询市政务服务数据管理局的意见，以做好专项行动业务交接工作。

第三章 诉求受理

第十条 12345热线受理揭阳市行政管辖范围内诉求人发起的各类非紧急诉求，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。



12345热线不受理事项如下：

- （一）不属于揭阳市行政管辖范围内的事项；
- （二）应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的紧急事项；
- （三）属于党委、人大、政协、法院、检察院、军队职责范围的事项；
- （四）已进入或须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；
- （五）已进入信访渠道的事项；
- （六）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
- （七）违反法律法规规章、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；
- （八）相关诉求正在办理过程中，或已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项；
- （九）已通过其他渠道向其他部门反映并已受理的事项；
- （十）其他依据法律、法规、规章不予受理的事项。

涉及生命和财产紧急求助的，市民应直接拨打110、120、122或119等电话号码。如市民通过12345热线求助，则由热线平台转至相应电话。

不属热线受理范围的业务，由热线平台工作人员引导诉求人拨打或直接转至相应部门电话。

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。市民来信来访的，告知来信来访者通过信访途径处理。

第十一条 诉求人可自主选择以语音、文字、图片、视频等形式提出诉求，有权了解诉求办理情况并作出客观评价。诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，企业正常生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人信息、个人隐私、商业秘密等依法受到保护。

第十二条 诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序。不得无正当理由反复拨打或长时间占用12345热线资源。对涉及扰乱12345热线正常工作秩序，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等行为，经热线平台告诫无效的，依据《广东省12345政务服务便民热线管理办法》第九条规定处理。

第十三条 12345热线工作人员应耐心解答、客观登记、及时转派各类诉求事项，不得敷衍塞责、歪曲事实。

第十四条 12345热线提倡诉求人实名表达诉求，诉求人不愿提供真实姓名的，应当予以尊重。

12345热线依法保护诉求人的信息，热线受理下列事项时，应当记录清楚诉求人姓名、身份证号码等基本信息：

- （一）诉求人要求承办单位书面回复办理结果的；
- （二）查询本人信息的；
- （三）法律规定需提供本人信息才可受理的。



第四章 诉求办理

第十五条 市12345热线平台是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，不能现场解答的诉求，以电子工单（以下简称工单）形式分转给相关成员单位办理。

市12345热线平台对热线诉求办理进行全过程跟踪。热线事项的受理、办理、回复、回访、督办情况是热线工作管理和监督考核的依据。

第十六条 12345热线平台受理诉求人通过电话、网络等渠道反映的诉求，按下列规定处理：

（一）对咨询类等能当场答复或处理的事项，应当依据热线知识库标准答案直接答复诉求人，并在业务系统中做好记录；

（二）对不能立即答复的诉求事项，按照职责、属地或者行业管理要求，及时将热线业务派转到热线成员单位办理，同时以短信形式通知承办单位相关人员；

（三）对涉及多个承办单位、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由联席会议办公室按照职能权属、有利处置原则指定相关职能部门办理。

第十七条 建立突发事件处理机制。热线将突发事件转派承办单位办理，同时进行电话确认，并视情况催办。承办单位要即时接收，及时与诉求人取得联系后办理。对承办职能有异议的，可立即提交热线平台核定，但在未明确由其他承办单位接管前，须及时反馈办理结果，不得推诿。



第十八条 建立首接负责制。接到派单的单位不得推诿，应当在本细则规定的期限以内办结。办理诉求涉及其他单位的，首接承办单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接单位；不能按期办结的，应当向首接承办单位说明理由并报告阶段性工作情况。

首接承办单位认为不属于本单位职责范围的，应当自收到工单之日起1个工作日内申请退回，说明退回理由和依据，经12345热线平台审核同意后另行转派，办理期限重新计算；经审核不同意退回的，由首接承办单位继续办理，办理时限按首次接到工单时间起计算。

第十九条 12345热线平台收到承办单位的热线办理退回申请，须在收到事项起1个工作日内复核。同意退回的，进行职责界定再次转派；不同意退回的，说明理由，驳回申请，由原承办单位继续办理。

第二十条 承办单位收到12345热线平台的驳回处理后，不得推诿，应及时按规定办理好热线事项。

第二十一条 承办单位应遵循“件件有着落、事事有回音”的原则，实行限时办理制，能当天答复的当天答复诉求人；不能当天答复的，应在收到事项1个工作日内与市民沟通确认诉求，并按以下规定办理热线事项：

（一）对于咨询类事项，自收到之日起2个工作日内办理并答复诉求人；

（二）对于求助、建议类事项，自收到之日起10个工作



日内办理并答复诉求人；

（三）对于投诉、举报类事项，自收到之日起15个工作日内办理并答复诉求人；

（四）对于界定为“紧急办理类”事项的，自收到之日起3个工作日内办理并答复诉求人；

（五）国家政务服务平台等通过12345热线交办的诉求，按国家有关规定办理；

（六）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。

除紧急类事项外，承办单位因诉求事项办理难度大、诉求人补充新情况新理由、发生自然灾害等情况无法按期办理的，应当在办理期限届满前提出延期申请，同时告知诉求人并说明延期办理的理由和依据；延期办理不超过2次，每次延期时限与相应类型事项的办理期限相同。

第二十二条 12345热线平台对延期申请当日进行审核，不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第二十三条 承办单位应在办理期限内依法依规将办理情况答复诉求人，答复时要完整、清晰、有针对性，不得简单罗列有关条文规定，敷衍了事。答复完毕后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。

承办单位3次在不同时段拨打诉求人联系电话均未果的，视为已答复，工作人员将联系的时间逐一记录保存，并将相关答复资料存档，以备查阅。



第二十四条 承办单位答复市民后应于当天将处理结果录入业务系统反馈给热线平台备案，反馈情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、办理事项的具体单位、经办人、办理经过、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况。涉及需长期推进等情况的，应向诉求人说明工作措施，做好解释工作；

（二）对事项进行针对性的正面回应，不得漏答或刻意不答；

（三）咨询类事项，属便民问答的，需将答复内容形成知识点及时录入知识库；

（四）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。

第二十五条 承办单位因诉求人提出的诉求不符合法律、法规、规章及政策规定不能办理的，对受客观因素制约暂时无法解决的，应当向诉求人做好解释说明工作。

第二十六条 承办单位对市民集中反映、反复提出的热线事项，应当开展专题研究，制定措施予以解决。

第二十七条 12345热线平台审核承办单位反馈结果的规范性、合理性后，应在3个工作日内进行回访，请诉求人对办理情况予以评价。

在审核或者回访中发现承办单位应办理而未办理或反馈的办理情况与事实不符的，热线平台根据情况将热线事项退



回承办单位重办，并视情况予以通报。

第二十八条 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。

第二十九条 经12345热线平台审核或者回访后发回承办单位重办，重办时限与原工单时限一致，重办以1次为限，重办诉求的满意度以第二次满意度评价为准。承办单位超期办理后，诉求人要求重办的，发回承办单位重办，工单仍处于超期在办。

第三十条 承办单位按照热线平台重办意见办理，回访时诉求人仍然以同一事实和理由提出重办的，12345热线平台不再跟进。

第三十一条 涉及环境污染、食品卫生、安全隐患、工资拖欠等重点问题，以及反复投诉未解决事项，12345热线平台报经联席会议办公室同意，由市直部门直接领办、全程督办。

第五章 知识库建设管理

第三十二条 12345热线及各成员单位应遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维



护12345热线知识库。12345热线知识库数据开放共享，提升知识库利用水平和政务服务能力。

第三十三条 各热线成员单位应及时将本单位（辖区）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12345热线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。

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等信息；

（二）对于与社会公众利益直接相关的新政策，原则上应在向社会公开发布前3至10个工作日内报送，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息；在正式发布之日，同步将正式政策文件上传热线知识库；

（三）对于重大事件、突发事件，应即时报送应答口径。

对于经12345热线平台核查存在错漏信息的，承办单位应在收到核查结果2个工作日内补齐和修正。

第六章 数据管理

第三十四条 12345热线按照省统一标准，及时向省12345热线进行数据归集和共享。配合建设完善省、市两级各类诉求专题数据库，建立常态化数据分析研判机制，并根据实际需要推送相关数据。

第三十五条 按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原



则，建立健全12345热线信息安全保障机制，认真落实保密规定和信息安全责任。参与热线事项办理的单位及其工作人员应执行下列保密规定：

（一）不得将控告、举报材料和来电人信息及有关情况透露或者转交给被控告、举报的单位或者个人。与热线事项有直接利害关系的单位和人员，应当按有关规定自行回避；

（二）不得泄露不宜公开内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方；

（三）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；

（四）应按照相关规定，通过专门的渠道、指定专门的工作人员流转办理热线诉求事项；

（五）严格按照网络信息安全、意识形态安全相关规定使用和维护热线系统。

第三十六条 12345热线平台应当对记录诉求办理情况的数据进行全口径汇总，向承办单位推送工单记录、回访评价等全量数据，实现互联互通、信息共享；在保守国家秘密和保护商业秘密、个人隐私的前提下，利用大数据、云计算、人工智能等科技手段，开展数据动态监测，提出分析建议，为科学决策、精准施策提供数据支持。

第七章 监督考核

第三十七条 建立12345热线社会监督机制，开展



12345热线服务效能“好差评”工作，对受理环节和承办单位办理环节进行“好差评”满意度调查。满意度评价结果为：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。对评价为不满意和非常不满意的事项，12345热线平台通过电话、网络或短信等方式回访诉求人，了解不满意的原因。

第三十八条 市政务服务数据管理局联合有关部门对事项办理成效进行监督，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，由市政务服务数据管理局督促办理；对经催办仍不积极履行办理责任、办理质量差、谎报瞒报、不当退单、回避矛盾、推诿扯皮、不作为、慢作为等情形造成不良影响的，交由有关部门依纪依法处理。催办和效能问责的情况，作为热线成员单位有关绩效考核的依据。

第三十九条 市政务服务数据管理局遵循客观公正、科学合理的原则对承办单位进行考核。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

第四十条 12345热线平台定期对热线接收、分发、处理结果等数据做出系统分析和动态情况分析，汇总热线各成员单位办理热线事项情况并进行通报。

热线成员单位对热线数据的归集、统计、考核结果等有疑问的，可提出申诉，市政务服务数据管理局应当进行调查核实并及时反馈。

第四十一条 纪检监察机关依照有关规定，对热线工作机构、承办单位和参与热线工作的公职人员依法履职、秉公



用权、廉洁从政从业以及道德操守情况进行监督检查。

第四十二条 承办单位在职责范围内对办理行为和结果负责。热线工作机构、承办单位和参与热线工作的单位及其工作人员在热线工作中有下列情形之一的，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其他直接责任人员依法追究刑事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对法定职责内的热线事项拒不接收的；
- （二）不办理或者逾期办理诉求事项，且不说明正当理由的；
- （三）非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰企业正常生产经营活动的；
- （四）对来电人服务态度生硬、作风粗暴，执行热线服务标准不力，导致不良后果的；
- （五）不履行或者不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假、上交矛盾等行为的；
- （六）违反规定泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的；
- （七）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第八章 附 则

第四十三条 各热线成员单位、实行双号并行或分中心管理且独立运营的热线所在部门可根据本细则制定相关管理细则，落实监督、考评和奖惩制度，采取有效措施，确保承



办的各项工作落到实处。

第四十四条 12345热线平台根据业务需求，联合热线成员单位或专业机构对各级热线工作人员进行培训，相关单位应当积极配合。

12345热线平台开发热线平台数据共享接口，可与业务单位进行系统互联、数据共享。业务单位应当遵守统一的接口文档和技术规范，确保有效实现系统互联互通。

第四十五条 本管理细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第四十六条 本细则自2023年1月1日起施行，有效期3年。原《揭阳市政务服务数据管理局关于印发揭阳市政务热线管理规定的通知》（揭政数局〔2020〕62号）同时废止。