

# 武定县人民政府办公室文件

武政办发〔2018〕20号

---

## 武定县人民政府办公室 关于推进政府热线工作的实施意见

各乡镇人民政府、县属各部门：

推进政府热线工作是深化政务公开、加强服务型政府建设的重要措施，对畅通群众诉求渠道、提高行政效能、打造优质政务服务和发展环境具有重要意义。2009年依托省96128政务信息查询平台开通了96128政务信息查询专线，专线运行到目前已取得积极成效，为更好地建设服务型政府，满足人民群众需求，根据《楚雄州人民政府办公室关于推进政府热线工作的实施意见》（楚政办发〔2018〕6号）要求，为进一步做好当前和今后一段时期全县政府热线工作，经县人民政府同意，提出如下意见：

## 一、总体要求

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，认真落实党中央、国务院、省委省政府、州委州政府和县委县政府关于推进政务公开和政务服务的决策部署，进一步转变政府职能，拓展公开渠道，创新服务方式，主动适应人民群众的新要求、新期待。以“互联网+政务服务”为支撑，建设统一的政府热线服务平台，畅通联系群众渠道，回应群众关切，依法依规解决群众诉求，进一步提高人民群众的获得感和对政府工作的满意度，建设人民满意的服务型政府。

### （二）基本原则

紧紧围绕经济社会发展和人民群众的关心关切，以政府热线拓展公开渠道、深化政务服务。坚持改革创新，注重规范化、便捷性，务求服务实效，以群众是否满意作为检验政府热线服务的重要标准。发挥政府热线“民生直通车、发展助推器、行风监测仪、决策信息源”的作用，将其打造成为政府履职尽责的重要平台、为人民服务的重要渠道。

### （三）工作目标

升级96128政务信息查询专线为政务服务热线，开通全县12345政府热线统一平台，实现96128政务服务热线、12345政府热线平台和各行业政府热线融合发展，为群众提供全方位、一体化、高质量和高效率的公共服务，理顺管理体制，健全工作网络，

完善工作机制，建立统一受理、分级负责、归口办理、协同联动、限时办结、统一督办、评价反馈的业务闭环，形成覆盖全县、集约节约、互联互通、便捷高效的政府热线服务体系。创新“互联网+政府热线”服务模式，建立集电话、短信、邮件、网站等传统方式和微信、手机 APP 等互联网手段为一体的政府热线公共服务平台，多渠道受理群众诉求和提供公共服务，切实提高群众满意度。加强政府热线大数据分析利用，为政府决策和行业管理提供参考信息。

## 二、工作任务

### （一）明确功能定位

政府热线是由政府及其部门、公共企事业单位设立的非紧急公共服务呼叫系统，具有密切联系群众、广泛收集社情民意、服务决策的作用。热线服务平台以96128政务服务热线、12345政府热线为统一入口受理群众诉求，采取电话、短信、邮件、网站及微信、手机 APP 等方式，为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。

### （二）建设统一平台

12345政府热线服务平台由州统筹建设，并与96128政务服务热线融合发展，统一受理群众通过电话、网络途径反映的诉求事项、政策咨询和意见建议，实现统一受理、统一流转、统一查询、统一督办和全流程监督等功能。办理过程的相关数据纳入统一平台，确保平台数据的完整性。各乡镇、各部门涉及公共管理与公

共服务方面的法律法规、相关职能、办事流程、常见问题解决方法等信息资料，要及时进行梳理、编辑，上传至统一平台，充实完善信息知识库，作为解答群众诉求、处理涉企投诉、分办督办、追究问责的主要依据。

### （三）健全工作体系

建立健全12345政府热线工作机制，落实工作机构、人员和经费保障。县政府办公室负责统筹推进全县政府热线工作，乡镇人民政府和县属部门办公室负责本地本部门政府热线工作体系建设。热线受理事项按属地原则分类处置，提高政务服务实效。

### （四）创新服务模式

积极适应互联网发展趋势，创新“互联网+政府热线”服务模式，融合互联网新技术新应用，逐步建立集电话、短信、邮件、网站等传统方式及微信、手机 APP 等互联网应用相结合的平台，实现多渠道受理群众诉求。加强政府热线数据分析利用，对政府热线数据信息进行归类分析，统计分析社会关切和热点问题，以政府热线数据助力社会治理和科学决策，提升政府热线智慧化水平，让政府热线服务更加优质高效、社会治理方式更加科学，不断提高政府公共服务能力和水平。

## 三、职责分工

### （一）分级负责政府热线工作

州政府办公室负责楚雄州12345政府热线的建设和管理，县政府办公室负责对乡镇人民政府、县级部门和公共企事业单位政

府热线工作进行指导协调、督办、监督考评。各乡镇、各部门作为政府热线承办单位，负责政府热线交办件的办理和回复，接受监督和考评。政府热线工作机构应与事项承办单位建立整体运行工作机制。

## （二）政府热线受理范围

受理范围：法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项；需要政府及其部门、公共企事业单位解决的诉求事项；对政府部门及公共企事业单位工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的意见、建议或投诉事项；对公共服务类信息的综合查询事项。

不予受理范围：涉及人身、财产安全等，应当通过“110”“119”“120”等紧急渠道求助的事项；涉及行政职权范围以外的民事纠纷，依法应当或已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序的事项；涉及党群、人大、政协、监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项；涉及国家和商业秘密、个人隐私的事项。

## 四、实施步骤

（一）2018年4月15日前，开通武定县12345政府热线，并与96128政务服务热线实现互联互通、上下联动。对标《政府热线服务规范》（GB T33358—2016）和本意见要求，完成政府热线服务的规范工作。

（二）工商12315、食品药品监管12331等行业政府热线，应

按省要求实现与12345政府热线的互联互通和数据共享，确保全县政府热线服务上下联动、横向协同。

（三）加大对武定县12345政府热线的宣传力度，扩大热线的知晓率和社会影响，把政府热线打造成为便民利民的服务线。

## 五、保障措施

### （一）加强组织领导

各乡镇、各部门要高度重视政府热线工作，确定一名领导分管，明确一名联络人员和承办人员，建立健全协调机制，明确责任分工，切实抓好工作落实。要整合现有力量和资源，进一步理顺机制，明确政府热线工作机构，配齐配强专职工作人员。要加强政府热线经费保障，为工作顺利开展创造条件。

### （二）做好交流培训

各乡镇、各部门要开展政府热线业务交流，汲取政府热线建设、运行维护、服务等方面的好经验好做法。加强政策法规学习，提升服务意识和工作质量，切实提高服务群众的能力。

### （三）强化监督考核

把政府热线工作作为政务公开的重要内容纳入综合绩效考核体系。适时通过第三方评估、民意调查等方式，加强对政府热线服务工作等方面的评估，并根据评估结果不断调整优化政府热线服务的方式方法。通过数据统计分析，定期对热线情况进行排名并通过新闻媒体发布，鼓励社会各界和群众共同参与监督，宣传先进典型和经验做法，曝光工作不力的单位。县政府办公室将

对政府热线工作开展情况进行监督检查，对工作推动有力的，按照有关规定进行表扬；对工作推动不到位的，予以通报批评；对违反有关规定造成严重社会影响的，将依纪依法追究有关单位和人员的责任。

各乡镇各部门要结合实际，抓好本意见的贯彻落实，制定具体的实施方案，全面推进政府热线工作。

附件：武定县12345政府热线工作方案



# 武定县12345政府热线工作实施方案

推进政府热线工作是深化政务公开、加强服务型政府建设的重要措施，对畅通群众诉求渠道、提高行政效能、打造优质政务服务和发展环境具有重要意义。为切实贯彻落实《武定县人民政府办公室关于推进政府热线工作的实施意见》要求，做好武定县12345政府热线各项工作，现将有关事项通知如下：

## 一、充分认识重要意义

武定县12345政府热线是政府密切联系群众的重要渠道、服务群众的重要窗口、发现问题和改进工作的重要平台，对于建设法治政府、服务型政府，提高政府治理能力和治理水平，维护社会稳定具有十分重要的意义。各乡镇各部门要切实提高思想认识，牢固树立以人民为中心的发展思想，把武定县12345政府热线工作作为重要工作抓好抓实，按照县人民政府的安排部署，全力做好政府热线工作，2018年4月15日前武定县12345政府热线电话平台实现试运行，受理事项办理等工作规范有序进行。

## 二、建立健全工作体系

按照《楚雄州人民政府办公室关于推进政府热线工作的实施意见》（楚政办发〔2018〕6号）文件要求，县人民政府办公室负责全县12345政府热线的建设和管理，受理事项的交办、审核、督办、评价、考核等职责，对各乡镇、各部门政府热线工作进行统筹推进、指导协调、监督考评。各乡镇、各部门要明确一名12345政府热线分管领导，落实政府热线承办机构和责任股室，配齐专兼



职人员，负责政府热线事项的办理。建立健全政府热线运行管理机制，确保12345政府热线工作有制度，有专人负责，有人受理、办理和反馈，及时接收、办理、回复承办事项。

请各乡镇、各部门于4月25日17:00前将12345政府热线分管领导、政府热线承办责任股室、工作人员（姓名、单位及职务、联系方式）纸质（盖章）及电子版报送县政府办公室（联系人及电话：张晓霞，0878-8711677；传真：0878-8837577；电子邮箱：wdwgzx@126.com）。

### 三、认真办理交办事项

各乡镇各部门要制定12345政府热线工作方案，规范政府热线事项受理、办理、反馈等工作流程，并建立内部责任追究和工作考评机制以及群众救助事项即办快速响应机制。

（一）集中受理。全县非紧急类政府服务热线以“12345”一个号码对外，通过电话、短信、网络、新媒体、电子邮件、传真、手机APP等渠道受理群众的咨询、求助、投诉、举报和建议。

（二）规范办理。各承办单位应按照政府热线工作相关规定规范办理通过12345政府热线平台接收转办工单，并主动向群众进一步了解情况，通过实地调查等方式，核实群众诉求内容，并按程序和职责办理。对超出法律法规政策规定的诉求事项，及时向诉求人做好解释工作；对情况复杂、责任不清、需要协调多个部门共同研究解决的事项，要草拟工作方案，及时报请分管领导明确牵头办理单位；因特殊情况在规定时限内难以办结的，应及时向武定县12345政府热线管理部门申请延期。承办单位收到不

属于本单位工作职责的工单，须在1个工作日内退回政府热线管理机构（确实需要进行现场核查的为3个工作日），并详细说明退回理由。

限时办结。自热线平台派发工单次日开始计时（节假日顺延），2个工作日内联系群众，5个工作日内办结咨询类事项，15个工作日内办结求助、建议、投诉、举报类事项。法律法规严于规定或进入立案程序的事项，办理时限从其规定。

（三）规范回复。受理事项办结后，承办单位要在规定时限内向当事人和武定县12345政府热线管理部门反馈办理结果，对弄虚作假、虚假回复的，政府热线管理部门将按规定追究相关人员责任。

（四）复核回访。热线管理机构应在2个工作日内复核所办结工单，并通过自动语音电话（12345）、短信、网络等进行满意度回访；群众回复不满意或列入督办的事项，由各承办单位政府热线管理机构人工回访。回访时应征求群众对办理结果真实性和满意度的意见建议，必要时会同县级政府热线管理机构当面回访群众。

#### **四、强化监督检查**

各乡镇、各部门政府热线管理部门要加大对政府热线办理工作的日常指导、督促和调度力度，对群众反映的热点、难点问题，进行重点核查和督办。对在规定时限内未办结的群众诉求要进行跟踪督办；对群众反复投诉、一直未能解决的，要进行重点督办。对工作推动有力的，按照有关规定进行表扬；对工作推动不到位

的，予以通报批评；对违反规定造成严重影响的，要依纪依法追究有关单位和人员的责任。

## **五、做好宣传推介**

各乡镇、各部门要充分利用互联网、微信等平台，广泛宣传12345政府热线的服务功能、受理范围、办理流程等，提高群众的知晓率和认同感，切实提升热线的覆盖面和影响力，使广大基层群众能够充分了解12345政府热线，能够正确使用12345政府热线，切实提升人民群众的满意度和认同感。

附：武定县“12345”政府热线工作机构基本信息表

## 武定县“12345”政府热线工作机构基本信息表

填报单位：

工作机构信息	责任单位				
12345 政府热线工作机构					
人员信息	姓名	单位	职务	办公电话	手机号码
分管领导					
12345 政府热线工作机构负责人					
工作人员					