

# 元谋县人民政府办公室

---

元政办函〔2018〕6号

## 元谋县人民政府办公室关于印发元谋县 12345 政府热线运行管理办法（试行）的通知

各乡镇人民政府，县级各部门：

经县人民政府同意，现将《元谋县 12345 政府热线运行管理办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2018 年 7 月 12 日

（此件公开发布）

# 元谋县 12345 政府热线运行管理办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为加强元谋县 12345 政府热线管理工作，确保规范、及时、高效办理热线事项，更好地发挥政府热线联系群众的桥梁和纽带作用，按照《楚雄州人民政府办公室关于印发楚雄州 12345 政府热线运行管理办法（试行）的通知》（楚政办函〔2018〕41 号）要求，结合我县实际，制定本办法。

**第二条** 12345 政府热线是元谋县各乡镇、县级各部门、各行业统一对外服务平台，通过电话、短信、邮件、网站、微信、手机 APP 等 24 小时受理群众对本县生产生活、经济发展、社会建设等各类诉求，是集“政务咨询、民生诉求、政民互动、效能监察”为一体的公共服务平台，受理群众反映政府职能范围内非紧急类的诉求。

## 第二章 工作机构

**第三条** 构建元谋县 12345 政府热线管理体系，具体负责本级 12345 政府热线工作，明确人员确保 12345 政府热线有专人负责。各乡镇、各部门明确本单位 12345 政府热线工作分管领导、管理科室。县政府热线管理机构主要负责 12345 政府热线平台日常监管工作，对乡镇和部门热线工作进行指导、协调、监督、考核。

**第四条** 县政府热线管理机构主要职责：负责统筹协调处理州级热线管理机构转交的属于元谋县职责范围内的事项，根据实际情况，将热线工单分转给有关乡镇或部门进行承办，并做好督

办、跟踪和反馈工作，对办结工单进行抽查回访。发现突发类、紧急类和敏感类重大问题要及时向县政府应急办及有关领导报告，及时妥善处置应对各类突发事件。

**第五条** 各乡镇、县级各部门主要职责：负责在规定期限内办理县政府热线管理机构分转事项的具体工作（含热线事项办理、与热线拨打人沟通、办理情况反馈等工作），并将办理结果在热线平台进行反馈。负责做好本乡镇、本部门 12345 政府热线知识库信息采集和日常更新工作，并定期报送县政府热线管理机构。

### 第三章 工作原则

**第六条** 领导负责原则。政府热线承办单位主要负责人是政府热线工作的第一责任人。承办部门及乡镇应把政府热线工作作为转变政府职能、树立政府形象的一件大事来抓，主要领导应第一时间亲自阅批或办理群众反映的重点、难点、热点问题。

**第七条** 群众第一原则。政府热线工作应坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，牢固树立群众利益无小事的思想，始终把为群众办实事作为工作的出发点和落脚点，把群众满意与否作为衡量工作的根本标准，使政府热线成为政府与人民群众之间的“桥梁”和“纽带”。

**第八条** 归口办理原则。政府热线承办单位应切实履行工作职责，不上交矛盾，对交办的事项不推诿扯皮、敷衍塞责。涉及两个以上部门的问题，由牵头部门协商有关部门共同研究解决。

**第九条** 求真务实原则。依据政策规定，调查了解和解决问题应严肃认真，尊重事实，务求实效。对群众投诉的问题，凡符合政策规定的，须及时处理，限时办结；条件暂不具备或一时解

决有困难的，应当积极协调有关部门争取早日解决；超越政策规定或不合理的诉求，应讲明道理，开展耐心细致说服疏导和解疑释惑工作。

**第十条** 严守秘密原则。在答复和处理群众反映问题的工作中，应严格遵守国家秘密及省州县各项保密规定，不泄密；未经允许，不得泄露投诉人姓名、联系方式等信息。

#### 第四章 业务范围

**第十一条** 受理范围：法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项；需要县政府及其部门、乡镇、公共企事业单位解决的诉求事项；对政府部门、乡镇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。

**第十二条** 不予受理范围：涉及人身、财产安全等，应当通过“110”、“119”、“120”等紧急渠道救助的事项；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、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。

**第十三条** 根据群众诉求要求的不同，12345 政府热线将受理的诉求信息分成五类：咨询、建议、求助、投诉、举报。

（一）咨询：主要是指群众或企业对元谋县各乡镇人民政府、县级各部门的政策法规、办事流程、执法程序、行政审批、行政受理、招商引资及服务事项等政务信息方面征询意见；

(二) 建议：主要是指群众或企业对元谋县各级各部门在公共管理、公共服务、城县建设和经济社会发展等方面提出的合理性主张；

(三) 求助：主要是指群众或企业遇到自身难以解决的问题和困难时，请求政府有关职能部门提供及时有效的帮助、救助；

(四) 投诉：主要是指群众或企业对元谋县各级各部门及其工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面不满意的诉求；

(五) 举报：主要是指群众对各类扭曲县场机制、危害自身生命财产安全、破坏公平公正交易秩序、阻碍县场经济发展等违法违规行为的检举。

## 第五章 工作规程

**第十四条** 本着倾听民声、实现民意、服务民众的原则，县政府热线管理机构在 1 个工作日内对州级热线管理机构转办的热线工单进行接收和转办，各乡镇、县级各部门在 1 个工作日内对县政府热线机构转办的工单进行接收，并在规定期限内进行办理和反馈。

**第十五条** 12345 政府热线对群众诉求办理方式有三种：转办、联办、督办。

(一) 转办：对群众反映涉及单个部门的一般性诉求通过 12345 政府热线系统由县政府热线管理机构直接将工单转派至乡镇或部门；

(二) 联办：对群众反映涉及多个部门的一般性诉求由县政府热线管理机构确定主办单位(一个)和协办单位(一个或多个)，

工单从系统转派给主办单位，主办单位综合协办单位办理情况在系统进行回复，并将办理情况反馈给县政府热线管理机构；

（三）督办：对县政府领导交办件，“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）以及企业的诉求，以督办件形式派发给乡镇或部门；对群众反映情节严重、典型类的诉求，以及二次不满意的诉求且责任单位办理不力的，以督办件形式派单。

**第十六条** 本着高效办理的原则，县政府热线管理机构要安排人员每天值班，与州政府热线管理机构实现无缝对接。1个工作日内签收和转办州政府热线管理机构转办元谋县的热线事项。

**第十七条** 各乡镇、县级各部门要安排人员每天值班，与县政府热线管理机构实现无缝对接，1个工作日内签收县政府热线管理机构转办的热线事项，接到热线工单之日起，最迟2个工作日内联系群众，并按照以下类别对应的时效内处理结束并反馈（节假日顺延）：

（一）咨询：收到县政府热线管理机构从热线平台派发的咨询类热线工单或热线交办通知单后，5个工作日内予以解答。如属疑难诉求，可视情况向县政府热线管理机构提出延期申请，县政府热线管理机构审核把关并报州政府热线管理机构审核通过后方可延期，延长日期最长不超过3个工作日。

（二）建议、求助：对于有效性建议和合理性求助，15个工作日内联系群众给予答复。如属疑难诉求，可视情况提出延期申请，审核通过后，延长日期最长不超过5个工作日。对于群众提出的不合理或重复性建议及求助可由县政府热线管理机构给予统一口径的答复。

（三）投诉、举报：对于群众反映的投诉和举报，15个工作日内，按照有关程序调查处置。如属疑难问题，可视情况提出延期申请，审核通过后，延长日期最长不超过10个工作日（法律法规、行业标准另有规定的，按规定期限办理）。

（三）退回：承办单位收到不属于本单位工作职责的工单，在1个工作日内退回县政府热线管理部门（确实需要进行现场核查的不超过3个工作日），详细说明退回理由并在退回理由中建议承办单位，由县政府热线管理机构审核后再次进行转办。若不属于元谋县受理的工单，元谋县政府热线管理机构详细说明退回理由后向州政府热线管理机构申请退单。

**第十八条** 办结。直接答复和办理的事项，办理结束即为办结。交办的事项，承办单位调查、处理、反馈后在规定时限内录入热线平台系统，单位主要领导审核并加盖单位公章后及时将办理情况纸质材料报县政府热线管理机构存档备查即为办结。

**第十九条** 跟踪问效。县政府热线管理机构以电话抽查，组织领导小组成员单位下访、实地督查、明察暗访等形式，根据群众反映情况对重点、难点、热点事项进行跟踪问效，检查办件质量。

**第二十条** 归档。县政府热线管理机构对领导批示、督办件、热线通报等资料进行归档管理，各乡镇、县级各部门对工单办理情况相关原始资料进行归档管理，保管期限不得少于2年。

**第二十一条** 分析报告。县政府热线管理机构定期编发《元谋县12345政府热线受理情况通报》，对政府热线日常受理情况、办理事项进行统计、汇总。对群众反映较为集中、较为强烈、较

为敏感，承办单位反复办理后群众仍不满意的事项，承办单位要高度重视，组织人员开展调研，形成调查报告及时上报县政府热线管理机构。对群众反映较为集中的意见、建议形成专题报告呈送县政府领导及相关部门供决策参考，真正发挥政府热线服务决策、参政辅政等作用。

## 第六章 考核考评

**第二十二条** 县人民政府热线管理机构、县委县政府督查室负责对各乡镇人民政府、县级各部门开展政府热线的工作情况进行考核，并纳入年度全县综合绩效考核，考核内容包括组织领导、人员配置、制度建设、承办情况、办理结果等方面。

## 第七章 责任追究

**第二十三条** 热线承办单位有下列行为之一的，应当进行约谈和问责：

（一）交办事项未在规定期限内办结且未说明情况或理由不充分的；

（二）被指定为牵头单位或配合单位后，不认真履行职责，推诿扯皮，导致逾期办理或未办结的；

（三）不如实反馈情况，或因以权谋私、徇私舞弊等行为致使群众反映的问题办理不公，造成不良影响或严重后果的；

（四）玩忽职守，未能妥善处理投诉，造成不良影响或严重后果的；

（五）未及时报备政府热线工作联络员变动情况和联系方式，造成工作无人处理、陷入被动局面的；

(六) 违反保密纪律、向被举报人透露举报人信息及相关情况的，致使投诉人受到打击报复造成不良后果的；

(七) 失密、泄密对投诉人进行打击、报复、陷害的；

(八) 利用职权“吃、拿、卡、要”的；

(九) 造成负面影响和严重后果的其他事项；

(十) 其他不履行或不正确履行工作职责的。

**第二十四条** 经查证，诉求内容纯属骚扰、恶意攻击、陷害、侮辱、诽谤、谩骂，县政府热线管理机构可采取向州政府热线管理机构报告，申请以屏蔽方式或提请有关部门依法进行处理，以维护政府热线权威，确保热线高效、有序运行。

#### 附 则

**第二十五条** 本办法由县政府热线管理机构负责解释。

**第二十六条** 本办法自发布之日起执行。

---

元谋县人民政府办公室

2018年7月12日印发

---