

德宏傣族景颇族自治州人民政府办公室文件

德政办发〔2020〕28号

德宏州人民政府办公室关于印发德宏州“12345” 政府热线管理办法的通知

各县市人民政府，州直和中央、省驻德宏各单位：

《德宏州“12345”政府热线管理办法》已经州人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



（此件公开发布）

德宏州“12345”政府热线管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强德宏州人民政府“12345”非应急政务热线服务平台的规范管理，为公民、法人和其他组织提供“一站式服务”，提高平台服务质量、工作效能，根据《云南省政务热线整合工作方案》及有关规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法所称德宏州人民政府“12345”非应急政务热线（以下简称“12345”政府热线），是德宏州人民政府为深入推进服务型政府建设，提高政府工作效能和公共服务水平，充分利用“12345”政府热线，打造“统一、规范、便捷、高效”的政务服务平台。

第三条 公民、法人和其他组织（以下简称反映人或诉求人）使用“12345”政府热线提出属于本办法第四条规定的受理范围的事项，以及承办单位受理、办理“12345”政府热线的事项，适用本办法。

第二章 受理范围及程序

第四条 “12345”政府热线服务平台的受理渠道、范围及方式。

（一）受理渠道

云南省人民政府“12345”政府热线转来的涉及德宏州各级政

务服务事项电话及其他方式信息来源；本州“12345”政府热线电话。

（二）受理范围

- 1.对我州改革开放、经济建设、投资环境、城乡建设与管理、社会事业发展等方面的意见和建议；
- 2.对政府各部门工作职责、办事程序和政策规定的咨询、意见和建议；
- 3.对我州政府机关及其工作人员的各种投诉、举报；
- 4.对违反行政管理规定情况的举报；
- 5.社会生活中发生的需要党委和政府解决的其他问题；
- 6.对公共服务类信息的综合查询类事项；
- 7.法律、法规、规章规定可以投诉的其他行政行为。

（三）受理方式

诉求人通过“12345”政府热线服务平台受理渠道反映问题，由工作人员根据诉求内容分别采取立即答复、电话转办、网络（书面）转办等方式办理，各单位按职责分工承担电话转办、网络（书面）转办件的办理工作，办结后由负责承办单位反馈诉求人和德宏州人民政府“12345”政府热线办公室（以下简称州政府热线办公室）。

第五条 不予受理范围

（一）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。

(二)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。

(三)涉及党群、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项。

(四)涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的事项。

第三章 工作要求

第六条 “12345”政府热线实行“集中受理、分级负责、单位办理”的原则。

(一)州政府热线办公室是热线平台的指挥、协调、联动工作机构,负责热线平台所有反映事项的受理、转办联动、紧急指令性联动、数据统计分析及归档工作;承担来件信息的分析报送工作,并对办理单位进行监督指导。同时,会同综合目标考评、政府督查等机构对办理单位进行考评和督促检查。

州政府热线办公室负责以下事项:

1.对群众反映的问题,有交办、转办、参办的职权,对承办情况有督促权和检查权;

2.对办理单位承办事项的办理结果不满意或超过规定期限的,有权提出催办、重办和查办;

3.有权对群众反映的问题进行调查核实,向有关单位提出意见和建议;

4.有权调阅办理单位承办事项的非涉密材料和档案,要求办理单位负责人或经办人汇报工作,研究提出解决问题的意见;

5.根据工作需要，有权召集有关部门负责人会议，协调、督促有关问题的处理；

6.对“12345”政府热线办理情况进行定期通报和监督评价，对工作不负责、久拖不决、推诿扯皮等造成严重后果的单位及个人，有权按有关规定提请纪检监察机关进行责任追究；

7.健全完善“12345”政府热线的管理机制和规章制度；

8.对接线员、负责人、经办人的综合业务进行培训；

9.完成领导交办的其他工作任务。

（二）各单位应当明确分管领导、责任机构、负责人、经办人，建立内部工作机制，为经办人提供良好的工作条件。

第七条 群众通过“12345”政府热线反映的事项，由州政府热线办公室统一受理，根据具体反映情况分别采取立即答复、转办等方式进行办理、反馈，承办、反馈工作由各办理单位负责。

第八条 受理。州政府热线办公室负责平台反映事项的受理、登记工作，反映事项能够立即答复的，州政府热线办公室工作人员立即进行答复，不能立即答复的，由州政府热线办公室在1个工作日内进行转办。

第九条 转办。州政府热线办公室负责收集、整理转办件，经审核后提出办理意见，按群众反映事项根据单位职能、职责转至有关单位办理。

（一）反映事项相对简单、时效性较强的，采取电话转办方式办理，其余事项采取书面、网络等形式进行转办。

(二)反映事项涉及2个及以上部门的,由州政府热线办公室明确主办、协办单位。主办单位负责牵头组织办理、上报、反馈等工作,协办单位须积极配合,在规定时限内主动将协办结果交主办单位。

(三)综合性强、涉及面广、情况复杂的反映事项,由州政府热线办公室牵头有关单位会办或按程序上报州政府领导。

第十条 承办。各办理单位应及时签收转办件,制定承办方案,确定具体经办的机构和专办人员。认真审核并填报办理结果及答复情况,及时反馈反映人。

第十一条 督办。各承办单位应加强对反映事项办理工作的督促、检查,及时通报和反馈办理过程中出现的情况,督促具体经办机构 and 人员按时按质完成反映事项的办理工作。对于转办效果不好或反映事项涉及多家部门需要综合协调处理的由州政府热线办公室进行督办。州政府热线办公室根据具体情况,采取电话督办、书面督办、现场督办等形式进行督办,各承办单位须严格按照督办要求完成办理工作。

第十二条 反馈。各承办单位必须按规范要求将办理结果反馈、答复反映人。州政府热线办公室对反馈情况进行抽查,抽查情况将作为综合考评的依据。

第十三条 电话转办件结果应于2个工作日内反馈反映人及州政府热线办公室;网络、书面转办件结果应于5个工作日内(有行业规定要求的,按行业规定时限办结)反馈反映人及州政府热线

办公室。因情况复杂确需延期的，须及时向州政府热线办公室提出申请，说明原因，经批准后方可延期。申请延期时应将目前办理情况进行说明。

第十四条 审核。各承办单位具体经办人员负责办理结果及答复情况的草拟、核实，办理结果须实事求是，做到不虚构、编造、歪曲事实，不回避、遗漏工作内容，书面、网络答复的，经分管领导审核加盖单位公章，按规范格式报送。州政府热线办公室负责对各承办单位报送的办理结果及答复情况进行最终审核，审核通过后即存档。

第十五条 重办。凡不符合办理要求的办件，经审核，由州政府热线办公室说明重办要求，退回承办单位重办、答复。各承办单位须及时签收重办件，根据重办要求认真整改办理，并按办理时限要求重新提交办理结果并答复，同时负责重办结果的反馈。重办情况将作为综合考评依据。

第十六条 督查。州政府热线办公室负责对各承办单位的办理工作进行督促检查，对涉及领导批示交办事项或其它重大事项，按批示要求或有关规定进行督查；对违反有关规定要求、工作不落实的单位，由州政府热线办公室视情节提出建议后，交纪检监察机关按有关规定给予责任追究。

第十七条 回退。各承办单位可将确实不属于本行业、部门办理的反映事项进行及时回退（1—3个工作日内），回退时须说明回退理由，并提出办理建议，经州政府热线办公室确认后方可回退并

按程序重新确定承办单位办理；州政府热线办公室针对各承办单位办理结果、答复情况有需要做简单改动的，采取回退方式退回承办单位进行更改，承办单位须在1个工作日内更改并再次进行提交。

第十八条 催办。对各承办单位超过交办期限，又无报告说明的，由州政府热线办公室进行催办，并将催办情况进行记录。

第十九条 申请会办。各承办单位接到办理事项后，本部门无法单独办理的，可向州政府热线办公室申请会办。会办工作由州政府热线办公室牵头，申请会办单位和有关单位须积极配合办理。

第二十条 紧急转办。经甄别须紧急转办的反映事项，由州政府热线办公室转有关承办单位紧急办理，各承办单位须按急办意见完成办理工作。

第二十一条 应急处理。遇重大、突发等须启动应急预案的反映事项，由州政府热线办公室按规定上报，并报州政府总值班室；各承办单位须按有关要求处置，处置情况上报州政府总值班室和州政府热线办公室。

第二十二条 保密。州政府热线办公室及各承办单位工作人员在办理过程中须严格遵守有关保密规定，不得公开或透露涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信息。

第四章 信息采集及维护

第二十三条 信息数据采集、维护是指政务信息库的所有信息数据的录入、变更、归档、管理工作，包括各承办单位负责的报送信息和维护数据等工作。

第二十四条 信息数据采集、维护管理的责任单位是指：州政府热线办公室及所有承办单位。

第二十五条 “12345”政府热线的信息采集、维护工作由州政府热线办公室牵头开展,信息系统由外包服务承接方负责技术保障和批量信息入库及维护工作,信息采集、维护工作由承办单位完成。

第二十六条 信息数据采集、维护涉及的范围：各承办单位可向外公布的政务及公众服务信息,包括涉及部门行业的不涉密地理信息、行政审批、常见问题解答、热点问题规范解答、专项行业信息、旅游资讯、招商引资等资讯。

第二十七条 信息采集维护的方式。采集方式：一是集中采集；二是自行日常添加维护；三是工单交办处理。维护方式：一是“查错”工单修订完善；二是“评价不满意”信息修订；三是“历史库”（过期）信息的修改和删除。

第二十八条 信息数据采集、维护单位的职责：

（一）负责按照保密原则及时、准确地上报并维护可向外公布的非涉密政务及公众服务信息。

（二）遵循“谁主管，谁负责”的原则，负责对所提供、上报的信息资源进行保密审查,对于无法确认是否属于国家秘密或有争议信息的，要按程序提交保密部门进行保密审查。

（三）负责对本部门信息的维护，对于新更正、新发布的信息或话务平台需要掌握的信息,要登录政务信息数据库系统进行及时

更正和发布。

(四)对于专项行业信息,可采用数据接口共享或集中上报州政府热线办公室统一入库等方式进行。

(五)负责安排专人维护涉及本部门的信息数据库。

第五章 考核和问责

第二十九条 “12345”政府热线办理工作纳入州综合考评(“互联网+政务服务”考评),年终由州政府热线办公室牵头负责,对各承办单位全年的办结率、满意率、答复率、重办率及信息更新维护情况等项目进行考核并将考核结果提交州综合考评办。

第三十条 办理工作出现下列情形之一的,由州政府热线办公室按有关规定提请纪检监察机关追究责任或问责。

(一)对办理工作不重视,分管领导不明确,办理机制不健全,办理人员不落实的。

(二)办理工作质量差,退回重办仍达不到要求,草率应付,群众意见较大的。

(三)互相推诿、遗漏办件、敷衍塞责、逾期不办、拖着不办,对指令性联动无动于衷,贻误办理时限,造成不良后果的。

(四)擅离岗位、玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权造成损失的。

(五)其他影响办理工作,造成不良影响的情形。

第三十一条 信息采集维护工作出现下列情形之一的,由州政府热线办公室按有关规定提请纪检监察机关追究责任或问责。

(一)上报信息出现严重偏差和错误,导致话务平台按照知识

库信息解答产生严重社会影响和后果的。

(二) 长期(3个月以上)不更新维护信息,导致部门信息时效过期、解答内容严重失实的。

(三) 对“查无/查错”交办维护事项不在规定时间内上报,造成严重影响和后果的。

第三十二条 “12345”政府热线接线员应当告知反映人或诉求人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。

第六章 附 则

第三十三条 州政府热线办公室及各承办单位工作人员与交办事项有直接利害关系的应当回避。

第三十四条 州政府热线办公室根据业务需求,联合有关承办单位或专业机构对各级热线管理人员、受理人员、经办人员进行培训,有关承办单位应当积极配合。

第三十五条 各单位应当依据本办法制定实施细则。

第三十六条 本办法由州政府热线办公室负责解释。

第三十七条 本办法自2020年5月12日起施行。

