

山东省人民政府办公厅

鲁政办字〔2019〕211号

山东省人民政府办公厅 关于印发山东省政务服务热线管理办法的通知

各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《山东省政务服务热线管理办法》已经省政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

山东省人民政府办公厅

2019年12月31日

（此件公开发布）

山东省政务服务热线管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强政务服务热线管理，规范运转流程，提升效率和质量，保障反映诉求的自然人、法人和其他组织（以下简称“来电人”）的合法权益，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务热线，是指省政府、各市政府设立的由12345电话及配套设置的手机短信、电子邮箱、手机客户端、微博、微信等共同组成的专门受理公众诉求的服务平台。

第三条 政务服务热线受理政务服务领域的政策咨询、服务诉求、意见建议和举报投诉等事项。

第四条 按照“12345一个号码对外、省市两级受理、各级各部门依责办理”的建设运行模式，以整合为原则，不整合为例外，除紧急类热线外，其他政务服务热线原则上应整合到12345政务服务热线。各级、各部门不得建设新的热线电话。

第五条 省政府办公厅负责协调指导全省政务服务热线的建设、整合工作，对省级政务服务热线实施监管。各市政府办公室（厅）或其他承担政务服务管理的部门负责本市政务服务热线工作的管理与协调。县（市、区）政府办公室或其他承担政务服务管理的部门负责本辖区政务服务热线工作的管理与协调。

各级应明确负责政务服务热线工作的机构（以下简称“政务服务热线工作机构”）。各级政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的企、事业单位为政务服务热线的承办单位。

第二章 职责分工

第六条 省级政务服务热线主要受理涉及省政府组成部门、直属机构和其他具有行政管理、公共服务职能省级单位的政务服务事项。市级政务服务热线受理涉及本市的政务服务事项。

第七条 省级政务服务热线工作机构主要职责：

- （一）建立健全全省统一的热线运行管理机制，解决热线运行中的突出问题，对各级、各部门热线工作进行指导、评价；
- （二）负责省级政务服务热线运行管理、督促办理等工作；
- （三）组织省直有关部门、单位及时完善热线知识库；
- （四）组织指导各级、各部门热线队伍建设及人员培训；
- （五）做好上级交办的其他有关工作。

第八条 市级政务服务热线工作机构主要职责：

- （一）负责本市政务服务热线的整合、建设和评价工作；
- （二）负责本市政务服务热线运行管理、统一受理、分类处置和督促办理等工作，对热线事项的办理情况进行回访；
- （三）组织建立和完善本市政务服务热线知识库；
- （四）组织指导本市热线队伍建设及人员培训；
- （五）做好上级交办的其他有关工作。

第九条 县级政务服务热线工作机构主要职责：

- （一）负责本辖区热线运行管理工作；
- （二）负责上级政务服务热线工作机构转办事项的办理或者转办；
- （三）负责本级政府工作部门、乡（镇、街道）和本辖区承担公共服务职能的事业、企业单位热线工作的监督、指导、评价；
- （四）组织开展本辖区热线队伍建设及人员培训；
- （五）做好上级交办的其他有关工作。

第十条 政务服务热线事项承办单位主要职责：

- （一）完善热线事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；
- （二）按时办理、答复、反馈政务服务热线工作机构转办的热线事项；
- （三）定期分析涉及本单位的热线事项，对反映相对集中的热线事项研究建立长效机制，防止同类问题重复发生；
- （四）负责热线知识库信息更新和维护，保证信息真实、准确、有效；
- （五）明确本单位有关咨询电话，可与本级政务服务热线进行三方通话。
- （六）做好其他热线工作事项。

第三章 受理办理

第十一条 政务服务热线实行 24 小时（含节假日）全时段人工服务。

第十二条 对来电人提出的热线事项，热线受理人员能直接答复处理的，应直接答复处理；不能直接答复处理的，应准确记录并按照职责、属地或行业管理要求转至相关承办单位办理。

第十三条 承办单位应在接到热线事项 5 个工作日内办理完毕并回复来电人、反馈热线工作机构。对于特别复杂的热线事项，可申请延长办理期限，延期时限一般不超过 10 个工作日。转办事项不属于本单位职责范围的，应在 2 个工作日内回退并注明回退原因。

第十四条 热线工作机构对承办单位反馈的事项应回访核实办理情况，并请来电人对办理情况进行评价。经回访发现承办单位应办未办或者来电人对热线事项办理情况不满意且诉求合理的，热线工作机构根据情况可将事项退回承办单位再次办理。

第十五条 对涉及多个承办单位的热线事项，热线工作机构应明确主办单位牵头办理，相关单位应积极配合。必要时可请机构编制部门明确主要责任单位，或向同级政府报告。

第十六条 热线事项涉及行政机关工作人员涉嫌违纪或职务违法的，由热线工作机构按程序转同级纪委监委机关处理。

第十七条 符合下列情形之一的，承办单位应向来电人做好

解释，不再办理，并向热线工作机构作出书面说明：

（一）热线事项已经诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚、信访等作出决定或者正在处理过程中的；

（二）来电人提出的诉求不符合法律、法规、规章及政策规定的；

（三）热线事项已经依照法律、法规、规章、政策规定办理并回复，来电人仍以同一事实、同一理由重复提出的；

（四）法律、法规、规章等规定的其他情形。

第四章 监督评价

第十八条 政务服务热线事项承办单位有下列情形之一的，由同级热线工作机构进行督办：

（一）超出办理时限未办理的；

（二）多次或集中反映且不属于本办法第十七条规定情形的；

（三）知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；

（四）在职责范围内拒不接受热线事项的；

（五）其他需要督办的事项。

第十九条 对因办理热线事项不认真、拖延推诿、弄虚作假或泄露信息，造成严重不良影响的，依法依规追究承办单位有关负责人和直接责任人的责任。

第二十条 各级政务服务热线工作机构应定期对本级及下级承办单位热线事项办理情况进行评价及通报，并定期公开事项办

理情况。

第五章 数据管理

第二十一条 各级政务服务热线工作机构应建立健全热线数据分析制度，定期对社情民意和事关经济社会发展的信息进行综合分析，为科学决策提供参考。

第二十二条 各市要加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，按时向全省热线数据汇聚平台报送数据，为统一开展的热线数据统计分析及相关主题信息资源库建设提供支持，实现热线数据共享共用。

第二十三条 政务服务热线工作机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员，应认真落实保密规定，保护个人隐私，不得将控告、举报材料和来电人信息及有关情况泄露给无关单位和个人。

第六章 工作保障

第二十四条 各级政府应加强对政务服务热线工作的领导，定期研究热线工作，及时解决工作中遇到的重大问题。

各级政府应将政务服务热线工作所需经费纳入同级财政预算。

第二十五条 各级政府应抓好热线队伍建设，保持热线队伍稳定性。各级、各部门要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强

的人员负责热线办理工作。可根据实际情况对热线一线工作人员给予一定物质和精神激励。

第二十六条 来电人对其提出的热线事项的办理进度和办理结果享有知情权，但涉及国家秘密、商业秘密、他人隐私的除外。

第二十七条 来电人应依法依规使用热线，不得无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告和陷害他人，不得骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，违反上述规定构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第二十八条 本办法由山东省人民政府办公厅负责解释。

第二十九条 本办法自2020年2月1日起施行。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院。

各民主党派省委，省工商联。

山东省人民政府办公厅

2020年1月3日印发

