市人民政府办公室关于印发《黄冈市12345政务服务便民热线运行管理办法》的通知

（黄政办发〔2025〕20号）

各县、市、区人民政府，龙感湖管理区、黄冈高新区管委会、黄冈市临空经济区管委会、白莲河示范区管委会，市直有关单位：

《黄冈市12345政务服务便民热线运行管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻实施。

2025年12月12日

（此件公开发布）

黄冈市12345政务服务便民热线运行管理办法

第一章　总　则

第一条　为进一步规范12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）运行管理，根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）和《省推进政府

职能转变和数据资源规划建设领导小组办公室关于印发〈湖北省关于进一步规范和提升12345热线服务的实施方案〉的通知》（鄂职转和数规办发〔2025〕3号）等文件精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称12345热线，是指市、县（市、区）政府以及国家有关部委在我市行政区域内设立，提供“7×24小时”全天候人工服务的非紧急政务服务便民热线的统称。市政府设立的称为市级12345热线，各县（市、区）政府设立的称为县级12345热线。

第三条 市、县（市、区）政府分别负责组织领导全市、本县（市、区）12345热线工作，建立健全热线工作统筹协调机制，定期研究热线工作，及时解决重大问题，强化工作保障，并将12345热线工作所需经费纳入同级财政预算。

第二章 职责分工

第四条 市、县（市、区）政务服务和大数据管理局是本级12345热线的主管部门，主要职责是：

（一）负责本级12345热线日常运行和服务管理，建立健全运行管理机制和服务管理规范；

（二）负责归并优化本级政务服务便民热线，监督指导本级12345热线运行管理；

（三）组织办理上级12345热线派发的工单；

（四）向上级12345热线平台推送热线运行数据，开展本级12345热线数据分析；

（五）组织推进本级12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线高效对接联动；

（六）评价本级12345热线服务绩效；

（七）聚焦高频诉求领域，对苗头性、倾向性、风险性诉求及时预警，助力各部门有针对性开展相关行业领域专项整治，着力解决群众急难愁盼问题；

（八）完成上级交办的其他相关工作。

市政务服务和大数据管理局负责统筹推进和监督协调全市12345热线平台的规划建设和运行管理工作，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术，丰富拓展12345热线平台功能。

第五条 市、县（市、区）行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和承担公共服务职能的企事业单位是12345热线的承办单位，主要职责是：

（一）建立健全热线工作机制，规范工作流程；

（二）明确分管负责人和具体承办机构，指定政治过硬、业务熟练、服务意识强、相对固定的人员负责热线联络和工单办理；

（三）按时签收并限时办理、答复、反馈12345热线派发的工

单；

（四）对涉及本单位的诉求事项加强分析研判，及时研究热点问题，建立长效机制，妥善处理同类问题。

第三章　受理和派单

第六条　自然人、法人或其他组织（以下统称诉求人）通过电话和各类线上渠道反映我市行政区域内经济调节、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、举报和意见建议等非紧急诉求，由12345热线平台统一受理。

对应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，告知诉求人相应法定途径。对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的诉求事项，向诉求人做好解释说明。对恶意扰乱12345热线工作秩序的，及时将线索移送公安机关依法处置。

第七条　12345热线主管部门应完善诉求分办规则，会同相关部门制定履职事项清单并动态调整。对办理职责明确的诉求事项，按照派单目录分派；对难以确定办理单位的诉求事项，由12345热线主管部门组织协商确定主办和协办单位，必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。

对于一般政策咨询问题，由12345热线坐席按照知识库进行

解答；对于热线坐席无法解答的问题，通过电话转接或“三方通话”的方式，转至相关部门解答；对于不能在线答复的政策咨询和其他诉求，由热线坐席在线记录形成电子工单，并于1个工作日内通过12345热线平台向相关承办单位派发。

第四章　签收和办理

第八条　承办单位应在1个工作日内签收热线工单。签收时发现不属于本单位职责范围的，应在收件后1个工作日内作出退件回复，并说明理由和依据，提出改派建议；未经12345热线改派的，原承办单位应继续办理。

承办单位应在接到工单5个工作日内办理完毕，法律、法规、规章另有规定的，办理时限从其规定。

第九条　确因情况复杂难以按时办结的事项，承办单位应在规定办理时限到期前至少提前1个工作日，向本级12345热线提出延期申请，说明具体原因、延期时间，并告知诉求人，延长时限一般不超过5个工作日；法律、法规、规章另有规定的，延长时限从其规定。延期申请未通过的，承办单位仍应按原办理时限继续办理。

第五章　答复和反馈

第十条　承办单位向诉求人答复办理结果内容应包括：调查

核实情况、问题解决情况、下一步工作举措等。

第十一条 承办单位向12345热线反馈工单办理全过程相关情况内容应包括:

(一)工单核实情况,包括与诉求人联系的情况、诉求人反映的主要问题、问题是否属实等;

(二)工单办理情况,包括问题原因、处理方式、政策依据、办理结果等;

(三)结果反馈情况,包括将办理结果向诉求人反馈的情况、当事人是否满意等;

(四)承办单位具体承办人情况,包括办理部门、办理人姓名、联系电话等。

第六章 回访和办结

第十二条 12345热线收到承办单位办理结果后应于2个工作日内对诉求人进行电话回访,诉求人对办理结果表示满意的作“满意办结”处理。

第十三条 诉求人对办理结果表示不满意,经核实确属承办单位责任的,12345热线应在1个工作日内再次派单至承办单位重新办理。

经核实办理事实清晰明确,不是承办单位责任的,或诉求人的诉求不符合法律法规规定的,视同办结,不再重新派单。

第十四条 诉求人对办理结果两次及以上表示不满意的，由12345热线主管部门审核，承办单位确已履行相关职能职责的，由承办单位提交书面申诉办结函，审核通过后按“审核办结”处理，并标记办结原因。

第七章 监督机制

第十五条 对在诉求办理过程中发现的诉求人多次或集中反映但承办单位办理不到位、承诺办理但未按期解决等情形的，12345热线主管部门应通过电话督办、协调会商、书面督办、联合督办、联席会议提级办理等形式进行督办。

书面督办。对在热线接办工作中发现的高频共性、热点难点、风险性苗头性等诉求事项，由12345热线主管部门向有关承办单位制发书面意见建议文书。

联合督办。对在诉求办理过程中存在推诿扯皮、相关重大事项办理不到位、经12345热线督办仍办理不到位等问题的，由12345热线主管部门会同政府督查机构等进行督办。

联席会议提级办理。建立联席会议机制，对职责不清、职能交叉难以确定、高频共性、季节性周期性、风险性苗头性诉求等重点、难点问题，召集联席会议成员单位开展会商研判、跟踪督办、效果评估。

第十六条 对承办单位履职不力、不担当不作为造成不良影

响的，由12345热线主管部门将问题线索移交同级纪检监察机关调查处理。

第十七条 热线工作人员有下列情形之一的，由12345热线主管部门或者有关机关责令改正；情节严重的，对直接责任人员依规依纪依法进行处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴造成负面影响的；

（二）对职责范围内的诉求事项拒不接收的；

（三）泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的；

（四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等情形。

第十八条 诉求人有下列行为之一的，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）歪曲捏造事实，诽谤、诬告、陷害他人的；

（二）无正当理由反复使用或者长时间占用热线资源，干扰热线正常运行的；

（三）骚扰、侮辱、威胁热线工作人员的；

（四）利用热线资源谋取不正当利益或者损害国家利益、社会公共利益以及他人合法权益的；

（五）其他采取不正当手段扰乱热线工作秩序的。

第八章　结果运用

第十九条　12345热线主管部门每月对承办单位工单办理质效、诉求人满意度、督办事项整改情况等进行分析汇总，实行分档分类评价。对按时办结率低于97%、回访满意率低于90%且连续三个月排名靠后和及时签收率低于100%的承办单位，由政府督查机构进行约谈。对及时签收率低于100%、按时办结率低于97%、回访满意率低于90%的承办单位，由12345热线主管部门纳入跟踪督办台账。

第二十条　12345热线主管部门应加强热线数据动态监测和分析研判，及时预警异常情况，跟踪热点、共性、久拖不决等诉求，分析社情民意，根据情况提出建议，并定期通报热线运行情况或向同级政府报告。承办单位应做好本系统工单数据分析、应用工作，积极推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。

第九章　附　则

第二十一条　本办法自印发之日起施行，有效期5年，由市政务服务和大数据管理局负责解释。市直各承办单位、县（市、区）可参照本办法制定实施细则。

第二十二条　《市人民政府办公室关于印发黄冈市政府“12345”市民服务热线运行管理办法的通知》（黄政办函〔2017〕66号）同时废止。