金昌市人民政府办公室文件

金政办发〔2024〕6号

金昌市人民政府办公室
关于印发金昌市接诉即办工作运行
管理办法（试行）的通知

永昌县、金川区人民政府，市政府各部门、单位，中央、省属在金有关单位：

《金昌市接诉即办工作运行管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

金昌市人民政府办公室

2024年1月11日

金昌市接诉即办工作运行管理办法（试行）

第一章　总则

第一条　为了加强接诉即办工作运行管理，规范工作流程，强化监督考核，提高惠企便民服务水平，推进市域治理体系和治理能力现代化，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称接诉即办工作，是指对自然人、法人或非法人组织(以下统称“诉求人”)提出涉及本行政区域内社会治理和公共服务有关的咨询求助、意见建议、投诉举报等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理。

本市行政区域内市、县(区)人民政府及其工作部门，乡(镇)人民政府、街道办事处，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，以及其他承担公共服务职能的企业事业单位(以下统称“承办单位”)开展接诉即办工作适用本办法。

第三条　本办法所称接诉即办平台，是指由12345热线电话及配套设置的网站、小程序、APP等多渠道共同组成的为民服务平台。

第四条　接诉即办工作坚持以人民为中心的发展思想。坚持党委领导、政府负责，部门协同、社会参与，法治保障、科技支撑、注重实效的原则。

实行一号对外、集中受理、按职转办、限时办理、统一督办、

及时反馈、监督考核的工作机制。

第五条 市人民政府应当加强接诉即办工作保障，强化监督检查，督促责任落实；协调解决接诉即办工作中的重大问题，对社会普遍关注的共性问题主动治理。

（县）区人民政府负责本行政区域内接诉即办工作的统筹谋划、督促检查和投入保障，建立联席会议制度研究办理、协调解决疑难复杂诉求，明确具体协调推进的部门。

市人民政府办公室负责全市接诉即办工作的组织协调、规划建设，制定工作制度、办理流程和业务规范。成立工作专班，负责工作统筹，研究审议相关事项，协调、推进、督促承办单位履行职责。

市政府部门，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，承担公共服务职能的企事业单位等应当建立健全工作制度，完善工作机制，依法办理有关诉求。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当发挥基层统筹协调作用，及时办理本辖区内的诉求。

广播、电视、报刊、网络等新闻媒体应当采取多种形式，开展接诉即办工作以及相关法律法规的宣传普及，引导公众形成正确认识和合理预期，规范表达和反映诉求。

第六条 市12345接诉即办中心履行下列职责：

（一）统一受理、分类处置、转派办理、督办回访诉求事项；

（二）统筹建设、管理维护接诉即办平台；

（三）数据分析汇总；

（四）指导、监督、考核和评价各承办单位；

（五）审核平台知识库信息；

（六）开展队伍建设及人员培训、管理考核。

第七条 承办单位履行下列职责：

（一）完善诉求事项办理机制，规范工作流程，明确专职工作人员；

（二）按时签收、办理、答复诉求事项；

（三）采集、上传、更新和维护知识库信息；

（四）指导、协调、督促下级业务对口单位的工单办理；

（五）对反映相对集中、突出的涉及本单位职责的诉求，进行分析并研究建立长效解决机制；

（六）协调开展与接诉即办相关的其他工作。

第八条 市12345接诉即办中心、承办单位应当建立工作保密制度，加强数据安全管理，对在接诉即办工作中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息依法履行保密义务，不得泄露或者非法向他人提供。

第九条 市、县区人民政府对接诉即办工作中绩效考核为优秀的承办单位和贡献突出的地区、单位和个人，给予表彰、奖励，宣传推广先进经验。

第二章　诉求受理与转派

第十条　诉求人可通过12345热线电话、中国政府网人民群众留言、人民网地方领导留言板、市长信箱、“金昌市12345”微信公众号、“接诉即办”码等渠道反映下列诉求：

（一）行政机关、国有企事业单位工作职责、政策法规、办理流程、执法程序、审批事项及范围等政务信息、公共服务信息咨询；

（二）行政机关、企事业单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求、生态环境保护等方面提出的投诉举报或意见建议；

（四）行政机关、企事业单位部门工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉举报；

（五）其他需要反映的问题。

第十一条　市12345接诉即办中心不予受理下列事项：

（一）非本市辖区内行政机关、企事业单位行政职权管辖范围内的事项；

（二）党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

（三）对依法应当或已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项；

（四）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（五）违反法律法规、违背公序良俗的事项；

（六）党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项；

（七）恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用热线及其网络平台资源的事项；

（八）其他不宜受理的事项。

第十二条 市12345接诉即办中心按照以下要求受理诉求：

（一）提供7×24小时人工在线受理服务，受理诉求的形式包括语音、文字、图片等；

（二）12345热线电话接通率应当不低于98%；

（三）应当准确记录诉求内容，包括但不限于：

1.诉求来源渠道；

2.诉求提出的时间；

3.诉求人信息，如姓名、地址、联系方式等；

4.事项信息描述，诉求发生的时间、位置、过程、现状、诉求人的要求等；

5.诉求分类：咨询求助、意见建议、投诉举报；

6.紧急程度：一般、紧急、非常紧急。

（四）提倡诉求人实名制反映诉求，诉求人不愿意提供真实姓名的，应当予以尊重。诉求人要求匿名的，应当将诉求人姓名、联系方式等信息进行保密处理，但确需与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项除外。

第十三条 市12345接诉即办中心对接收到的诉求事项，首先依托知识库进行在线答复；无法在线答复需线下办理的，及时

受理并生成诉求工单，根据职权法定、属地管理、分级负责的原则，派单至承办单位。

第十四条 市12345接诉即办中心应当按照以下流程派单:

（一）对权责明确、管辖清晰的，直接派单至承办单位;

（二）对跨职能、跨部门和跨层级办理的事项工单双派乡镇（街道）、县区政府或市级部门，协同办理;

（三）对权责不明确、管辖不清晰的，根据“职能就近、方便处置”的原则，指定主责单位牵头办理;

（四）涉及职能交叉、政策盲区或跨区域、跨部门的疑难复杂工单，提请联席会议进行审议，确定主办协办单位，进行派单。

第十五条 市12345接诉即办中心应当按照以下时限派单:

（一）突发事件和不稳定因素以及其他可能造成生命财产损失的诉求应当即时派发，时限不超过30分钟;

（二）基本民生保障（水电气热）和极端天气等即时性诉求应当在3个工作时内派发;

（三）一般诉求应当在1个工作日内派发。

第十六条 市12345接诉即办中心应当建立承办单位职能目录清单，完善派单标准和规范，提升诉求工单派发精准度。

第十七条 承办单位接到诉求后应当在3个工作时内签收，主动联系诉求人，沟通办理；对职责、管辖等有异议的，应当在3个工作时内说明具体原因并给出可行性意见建议后反馈市12345接诉即办中心。

第三章　诉求办理与反馈

第十八条　承办单位应当按照下列规定的时限办理诉求：

（一）紧急求助类事项立即响应并在3小时内办理答复；

（二）咨询类事项在1个工作日内办理答复；

（三）意见建议类事项在3个工作日内办理答复；

（四）投诉举报类事项在5个工作日内办理答复；

（五）对因客观原因不能按时办结的诉求，应当在时限届满前提出延期申请，延期时限一般不超过5个工作日，延期最多可申请2次。

第十九条　接诉即办工作实行首接负责制，诉求事项涉及多家单位的，首接单位牵头主办，其他有关单位配合协办。协办单位不得推诿不办，应当主动办理本单位职能职责范围内的事项，并在规定期限内将办理结果反馈至主办单位；不能按期办结反馈的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

第二十条　对重大民生事项、热点聚焦事项、跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的事项、无法确定主协办单位的事项应当召开联席会议，及时研判，提出解决办法，确保群众的合理诉求得到及时有效解决。

第二十一条　市12345接诉即办中心每月对反映集中、办理难度较大、需要多部门共同完成的疑难复杂诉求进行梳理汇总，形成“每月一题”，组织相关单位进行分析研判，提出处理意见，

采取必要措施，推动诉求解决。

第二十二条 承办单位应当依法履行职责，及时办理诉求，并在规定时限内向诉求人和市 12345 接诉即办中心反馈办理情况。对受客观因素制约暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作。

第二十三条 承办单位在办理并反馈后，由市 12345 接诉即办中心对反馈情况进行规范性初审和核查。对不规范、不具体、不完整等反馈内容认定为不合格，退回承办单位补充完整再次反馈；经核查发现承办单位未实质性解决的诉求应当退回承办单位重新办理并反馈，合格的进入回访程序。

第二十四条 诉求办理时限期满，市 12345 接诉即办中心应当通过智能回访机器人自动回访和人工坐席电话回访的方式对诉求人进行回访，征求诉求人对办理结果的意见建议，对回访时诉求人表示未解决、不满意的诉求工单，再次转派承办单位重新办理。

第二十五条 诉求人可对诉求办理情况进行评价，指标分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意、承办单位未回复六类。

第四章 知识库管理

第二十六条 市 12345 接诉即办中心应当会同承办单位建立和维护知识库，为诉求人提供咨询服务。在微信公众号设置知

识库自助查询端口，为诉求人提供自助查询功能。

第二十七条 市 12345 接诉即办中心应当统筹知识库信息的审核发布与维护管理。规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统计分析相关信息的使用情况和常见问题，及时向承办单位反馈知识库信息维护需求。

承办单位应当建立并完善本单位、本行业领域知识库，内容包括政府依法公开的政策法规、工作职责、办事事项、与群众生活密切相关的社会公共服务方面的相关知识和各类政府公告和公开信息等。知识信息出现变动的，需在 3 个工作日内重新录入、更新，由审核人员审核发布。

第五章 监督考核

第二十八条 市人民政府办公室负责对诉求受理、办理全过程工作情况进行检查、督办和指导。

第二十九条 市人民政府办公室对以下事项进行督办：

（一）市委市政府领导批示、交办的事项；

（二）群众反映的热点、重点、难点事项；

（三）逾期未办结的事项；

（四）发回重办后诉求人仍不满意，经认定确属于承办单位原因的事项；

（五）其他需要督办的事项。

第三十条 督办方式：

（一）短信、电话督办。通过系统平台向承办单位分管领导及办理人员发送督办短信，或通过电话督促承办单位落实督办事项。承办单位接到短信、电话督办事项后，应在规定时限内办结。

（二）书面督办。下发书面督办函，承办单位在接到督办函后应在规定时限内办结。

（三）现场督办。协调相关责任单位现场查看，明确职责分工后，承办单位签署协调事项确认单，并在规定时限内办结。

（四）领导调度督办。按照市委市政府领导的调度、批示、交办意见和要求，承办单位在规定时限内办结。

第三十一条 各有关单位在接诉即办工作中有下列情形之一的，进行责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对诉求人服务态度恶劣粗暴的；

（二）不办理或者逾期办理诉求事项，且不说明正当理由的；

（三）不履行或者不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假等行为的；

（四）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息的；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰诉求人正常生产经营活动的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第三十二条 各有关单位在接诉即办工作中有下列情形之一的，可以从轻、减轻或免予追究责任：

（一）诉求人的诉求不明确且要求对个人信息保密，导致未能按规定处理办件的；

（二）责任人能主动承担责任并及时纠正过错行为，未造成或能够及时消除不良影响的；

（三）其他可以从轻、减轻或免予追究责任的情节。

第三十三条 考核评价遵循实事求是、客观公正、科学合理、全面精细、注重激励的原则，以响应率、办结率、满意率为核心内容，采取月度与年度考核评价相结合的方式，全面评定承办单位诉求办理、相关制度建设、知识库更新、资料信息报送等情况，在全市范围内通报考核结果。

第三十四条 月度考核以月为考核周期，将当月首日 0 时至最后一日 24 时归档的工单纳入当月月度考核。年度考核以年为考核周期，将当年首日 0 时至最后一日 24 时归档的工单纳入当年年度考核。

第三十五条 月度考核由基础考核和加、减分考核组成。

（一）月度基础考核分值共计 100 分，考核指标和分值为：

1. 按时签收（10 分）；

2. 按时退回（10 分）；

3. 按时办结（20 分）；

4. 办结审核一次性通过（25 分）；

5.回复诉求人（15分）；

6.满意度（15分）；

7.知识点按时响应（5分）。

（二）月度考核加分分值共计15分，考核指标和分值为：

1.办理工单量（2分）；

2.办理时长（2分）；

3.首接负责疑难事项（6分）；

4.积极推动接诉即办工作（4分）；

5.政策服务信息发布（1分）。

（三）月度考核减分分值共计15分，考核指标和分值为：

1.督办事项不按时反馈（3分）；

2.不配合办理首接事项（2分）；

3.接诉即办工作弄虚作假（4分）；

4.接诉即办承办工作效率过低（4分）；

5.知识点采编和反馈错误（1分）；

6.政策服务信息发布未联动（1分）。

（四）月度考核应当按照以下工作要求进行：

1.每月5日前，市12345接诉即办中心归集承办单位上月各项考核指标得分情况，经分管领导审核后发布、通报；

2.承办单位在收到考核情况之日起3日内，可出具证明材料向市12345接诉即办中心提起基础考核项、减分项数据复核申请或加分项加分申请，逾期提出的不予受理；

3. 市12345接诉即办中心在复核申请期结束后5日内对承办单位复核申请或加分申请进行审核，基础考核项、减分项数据存在错误的，进行核改，加分项符合要求的，进行登记加分。

第三十六条 年度考核得分由年度考核指标量化得分和月度考核得分组成。

（一）年度考核指标量化得分：

1. 将接诉即办工作列入本单位的重要议事日程，领导班子有明确分工，有办理和督办科室，建立主要领导亲自抓、分管领导具体负责的领导机制（8分）；

2. 配备专职工作人员（6分）；

3. 接诉即办工作档案分类造册、整理规范、保存完整；建立接诉即办工作应急预案（6分）。

（二）年度考核在当年最后一次月度考核结束后30日内，市12345接诉即办中心汇总承办单位各月考核结果，结合年度考核指标量化得分，计算年度考核得分。

（三）年度考核得分=月度考核得分总和/参加考核的月数+年度考核指标量化得分。

第三十七条 受自然灾害、公共安全事件等不可抗力影响，或根据上级工作要求，考核工作可进行适当调整。

第三十八条 以下事项不纳入接诉即办工作考核范围：

（一）诉求人明确不需要回复或要求保密的事项，但因未收到承办单位回复评价不满意的；

（二）因建议没有得到采纳而不满意的建议类事项。

第三十九条 市 12345 接诉即办中心与承办单位应当建立接诉即办工作公开制度，扩大信息公开内容和范围，完善公众查询渠道，及时向社会公布接诉即办工作情况，接受公众和媒体监督。

第六章 附 则

第四十条 本办法由市政府办公室负责解释。

第四十一条 本办法自印发之日起施行，有效期两年。

抄送：市纪委监委机关，市委办公室，市委组织部，市委宣传部，市委政法委，市委市政府督查考核办。

公开属性：主动公开

金昌市人民政府办公室　　2024年1月12日印发