

# 内蒙古自治区人民政府办公厅 关于印发《内蒙古自治区 12345 政务服务 便民热线管理办法》的通知

内政办发〔2022〕46号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

经自治区人民政府同意，现将《内蒙古自治区 12345 政务服务便民热线管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2022年7月11日

(此件公开发布)

# 内蒙古自治区 12345 政务服务 便民热线管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为深入贯彻落实以人民为中心的发展思想，实现全区 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，实现 12345 热线“一线通达”，让群众反映的事有人盯、有人办，结合自治区实际，制定本办法。

**第二条** 12345 热线是自治区设立的非紧急综合性政务服务平台，依托一个号码提供“7×24 小时”全天候人工在线服务，全力推进全区 12345 热线深度融合发展。

**第三条** 自治区 12345 政务服务便民热线工作领导小组负责统筹全区 12345 热线工作，研究审议 12345 热线重大事项，协调、督促承办单位履行职责并落实领导小组会议决定事项。领导小组办公室设在自治区政务服务局。

## 第二章 职责分工

**第四条** 自治区政务服务局在自治区人民政府办公厅领导下，负责组织推进全区 12345 热线管理工作。各地区应当明确负

责 12345 热线的主管部门和工作机构。各级人民政府有关部门和其他相关的企事业单位为 12345 热线的承办单位。

**第五条** 自治区本级 12345 热线工作机构主要职责：

- （一）制定 12345 热线运行管理规范，建立 12345 热线工作机制；
- （二）推进全区 12345 热线优化归并、运行管理、数据分析和知识库完善等工作；
- （三）对各地区各部门 12345 热线工作进行监督管理和评价；
- （四）组织 12345 热线系统的业务交流、业务培训；
- （五）受理全区营商环境投诉，对投诉办理情况进行监督；
- （六）完成上级交办的其他工作。

**第六条** 各地区 12345 热线工作机构主要职责：

- （一）承接自治区 12345 热线深度融合发展工作；
- （二）本地区 12345 热线的整合、建设和考核评价工作；
- （三）本地区 12345 热线运行管理、统一受理、分类处置和督办回访等工作；
- （四）受理本地区营商环境投诉，对投诉办理情况进行监督；
- （五）组织指导本地区热线队伍建设及人员培训；
- （六）协调、督促本地区 12345 热线承办单位做好企业和群众在政务服务平台提交的咨询、投诉、建议等留言办理工作；
- （七）完成上级交办的其他工作。

**第七条** 12345 热线承办单位主要职责：

- （一）完善热线事项办理机制，规范工作流程，按时办理、

答复、反馈 12345 热线工作机构转办的热线事项；

（二）定期分析涉及本单位 12345 热线事项，对反映相对集中的事项建立长效机制；

（三）及时上传、更新和维护热线知识库信息，保证信息真实、准确、有效；

（四）建立与 12345 热线的联络机制。

### 第三章 受理范围

**第八条** 12345 热线受理范围：企业和群众各类非紧急诉求，包括政务服务、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。

**第九条** 12345 热线不予受理范围：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的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

**第十条** 涉及水、电、气、暖、自然灾害、公共突发事件的求助、举报类诉求，按 12345 热线突发事件工单进行处理，应第一时间转派至相关部门处理。12345 热线要与 110、119、120、122 等紧急热线和水、电、气等公共事业服务热线建立联动机制。

### 第四章 办理流程

**第十一条** 依法依规完善各办理环节工作流程，实现企业和

群众诉求办理的闭环运行。

（一）统一受理：由各地区 12345 热线通过电话、门户网站、移动客户端、小程序等渠道提供统一在线受理服务。

（二）分类处置：根据诉求的性质、内容、涉及领域、部门等，采取直接解答、三方通话、派发工单、专席窗口联动等方式进行处办。诉求事项涉及多个责任部门的，应当指定主办单位和协办单位共同办理；涉及跨地区、跨层级诉求的，由自治区 12345 热线协调督办。

（三）限时办理：承办单位对收到的诉求工单应当在规定时间内进行响应，主动联系服务对象，沟通诉求，限时答复。

（四）答复认定：12345 热线对承办单位的答复意见进行规范性审核，对不规范、不具体、不完整的，承办单位应当在办理时限内补充完整。承办单位对不属于职责范围内的服务工单，应当及时申请退回，并说明依据和办理建议；对因客观原因不能按时办结的诉求工单，应当在时限届满前提出延时申请。

（五）办结回访：12345 热线在承办单位办结诉求工单后进行回访，征求服务对象解决度、满意度，对首次人工回访不满意的诉求工单，承办单位应当进行核实整改。

**第十二条** 12345 热线建立全区共享共用的知识库，做好热点政策解读。各承办单位根据政策调整、热点事件等及时维护知识库。

## 第五章 数据分析

**第十三条** 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统计、分析。

**第十四条** 各地区应当加强对热线数据资源的标准化、规范化管理，实时向自治区平台汇聚全量热线数据，实现热线数据全区共享共用。

**第十五条** 12345 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，应当认真落实保密规定，保护个人隐私，不得泄露投诉、建议内容和来电人信息及有关情况。

**第十六条** 12345 热线工作机构应当充分利用大数据、云计算、人工智能等技术，加强 12345 热线系统建设，并根据工作需要适时对系统进行改造升级，提高系统智能化水平。

**第十七条** 12345 热线系统应当与政务服务网、“互联网+监管”平台、政务服务“好差评”系统、政务服务平台投诉建议系统以及其他相关政务服务、社会服务系统实现全面对接，做到业务协同、资源共享。

## 第六章 考核评价

**第十八条** 自治区 12345 政务服务便民热线工作领导小组负责全区 12345 热线绩效考评工作，建立以“响应率、解决率、满意率”等为主要指标的考核体系，考核包括月度考评和年度考评，

由基础考核和加减分考核组成。

**第十九条** 12345 热线工作机构按月对热线运行评估结果进行通报，反映各承办单位办理答复情况的数据统计和分析，公布评估结果、典型案例、社会难点问题以及服务对象对政府工作提出的意见建议。

**第二十条** 12345 热线建立热线运行评价指标体系。各地区 12345 热线工作机构通过平台报送、系统采集、材料验证等方式，对诉求办理成效进行评价，对评价结果进行通报。

**第二十一条** 12345 热线应当主动接受各级党组织的党内监督、人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，建立监督回应机制。

## 第七章 督办通报

**第二十二条** 12345 热线工作机构协同有关部门，建立健全程序规范、落实有效、追责有据、通报有据的督办工作机制，加强对诉求工单的跟踪、催办和督办。

**第二十三条** 12345 热线对各类诉求办理进行全过程监督，通过联席会议、专题协调、政风热线、媒体监督、约谈提醒等方式进行督办。

**第二十四条** 在诉求办理过程中，存在下列情形的，对责任单位在月度考评中予以通报：

（一）在诉求办理中推诿扯皮、敷衍拖延，不作为、慢作为、

乱作为的；

（二）在诉求办理中因故意或过失，处置不当，激化矛盾的；

（三）牵头单位不履行职责，推卸责任不及时协调处置，出现服务工单反复退回，造成不良影响或严重后果的；

（四）协办单位不履行职责，不接受牵头单位协调，处置不主动、工作不配合，导致逾期未落实的；

（五）不按规定程序办理诉求或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的；

（六）其他应当通报的情形。

**第二十五条** 在诉求办理和落实过程中，因推动重点工作、落实民生实事、化解矛盾纠纷、解决历史遗留问题等出现一定失误错误，但未违反相关禁止性规定，未为个人或单位谋取不正当利益，主观上为公为民，客观上尽职尽责，发生过错后积极主动纠正的，依据容错纠错相关机制处理。

**第二十六条** 各级 12345 热线工作机构应当加强宣传，引导企业和群众依法依规使用 12345 热线。对无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等涉嫌违反相关法律法规的行为，及时移交相关部门处理。

## 第八章 附 则

**第二十七条** 各地区可根据本办法制定具体实施细则。



**第二十八条** 本办法实施中的具体问题由自治区政务服务中心负责解释。

**第二十九条** 本办法自印发之日起施行。

---

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。  
自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区高级人民法院，检察院。  
各人民团体，新闻单位。

---

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2022年7月12日印发

---