

赣府厅发〔2021〕30号

各市、县（区）人民政府，省政府各部门：

经省政府同意，现将《江西省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2021年10月27日

（此件主动公开）

江西省12345政务服务便民热线

运行管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为推进“五型”政府建设，把江西建设成为全国政务服务满意度一等省份，打响“江西办事不用求人、江西办事依法依规、江西办事便捷高效、江西办事暖心爽心”营商环境品牌，畅通企业群众诉求渠道、规范政务服务热线管理，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）要求，结合我省实际，制定本办法。

第二条 江西省 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）是在整合全省非紧急、非警务类政务服务热线资源的基础上，依托一个号码提供“7×24 小时”全天候人工服务，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

第三条 建立省级政务服务便民热线运行管理工作联席会议制度，由省政府秘书长任组长，各设区市政府、省直有关单位分管负责同志为成员。联席会议办公室设在省政务服务办，主要负责召集联席会议、研究提出会议议题，汇总并通报成员单位有关工作情况，协调、督促成员单位履行职责并落实联席会议决定事项以及承办联席会议交办的其他事宜。

第四条 12345 热线平台运行、管理、维护、升级所需经费及热线中心人员经费列入同级财政预算，并建立动态调整机制。

第二章 机构职责

第五条 各市、县（区）政府办公室牵头负责本地区政务服务便民热线优化工作，各市、县（区）政府职能部门具体负责涉及本部门热线诉求的承办工作。涉及履行行政职能的党委部门及其相关单位的诉求，12345 热线受理后转由相关部门负责办理。

涉及提供公共服务的所属企事业单位的诉求，12345 热线受理后转由相关所属企事业单位负责办理，其主管部门应切实履行管理职责。

第六条 政务服务管理机构为 12345 热线主管部门，履行下列职责：

- （一）制定 12345 热线管理规范、建立 12345 热线工作机制；
- （二）推进 12345 热线与同级各类政务服务便民热线归并及热线系统对接；
- （三）负责 12345 热线平台规划建设和运行管理；
- （四）组织 12345 热线系统的业务交流、业务培训；
- （五）开展对热线诉求承办职能单位（以下称成员单位）的监督管理、考核评价。

第七条 12345 热线原则上设立省市两级热线中心，县级可根据实际情况建设热线中心或设立远程坐席，并由市级热线管理部门统筹对接，与省级热线贯通。热线中心履行下列职责：

- （一）负责本级热线中心日常运行管理；

(二) 负责本级热线中心诉求事项的受理、分办、核实、检查，省级热线中心负责市级热线中心上报工单的协调督办；

(三) 负责本级热线中心派发工单的回访及满意度调查；

(四) 负责本级热线中心工作人员的业务指导、培训与日常考核管理；

(五) 负责本级受理转办平台知识库的梳理、动态更新、调整；

(六) 负责本级热线诉求及办理效能的分析研判，形成热点专报和分析专报，通报各成员单位并视情况呈报分管或主要领导；

(七) 市级热线中心负责向省级热线中心实时推送受理信息、工单记录、回访评价等全量数据。

第八条 省直有关单位、中央驻赣单位、省属企业作为省直成员单位，主要履行下列职责：

(一) 明确 1 名分管领导和工作部门，至少配备 1 名受理转办员，保障必要的人员和经费；

(二) 具体承接 12345 热线受理转办平台的工单签收、办理及反馈工作；

(三) 建立内部受理、告知、呈批、办理、答复、办结、保密、考核、问责等工作机制；

(四) 根据职能和工单派发情况，牵头协调需要多部门办理的工单，并将办理结果反馈至 12345 热线受理转办平台；

(五) 及时收集、整理、更新本单位职能范围内的知识库内容；

(六) 定期对办件情况进行梳理汇总并反馈至省政务服务办；

(七) 负责指导、协调、督促下级业务对口单位工单办理；

(八) 承担与 12345 热线相关的其他工作。

第三章 受理范围

第九条 12345 热线受理企业和群众各类非紧急、非警务类诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4235

