

平顶山市人民政府办公室文件

平政办〔2021〕9号

平顶山市人民政府办公室 关于印发平顶山市12345“民呼必应”热线工作 规则（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、高新区管委会，
市人民政府各部门：

《平顶山市12345“民呼必应”热线工作规则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年3月11日

平顶山市 12345 “民呼必应” 热线工作规则（试行）

第一章 总 则

第一条 为确保平顶山市 12345 “民呼必应” 热线（以下简称 12345 热线）依法、规范、高效运行，制定本工作规则。

第二条 12345 热线是指通过 12345 及其他留号并行的“民呼必应” 热线电话、市长信箱、网络留言、微博、微信、手机客户端等方式和形式组成的便民热线服务系统，按照“集中受理、分类处置、限时办结、协调督办、回访考核”的要求，办理群众诉求事项。

第三条 12345 热线主要受理下列咨询、求助、投诉、意见和建议等事项：

（一）咨询政府部门有关办事程序、法规政策、公共法律服务等事项；

（二）对我市改革开放、经济建设、社会建设、文化建设、生态建设、城市建设及管理等方面的意见和建议；

（三）对政府及其部门、单位、基层组织办事效率、服务态度、工作作风等方面的投诉；

（四）对直接影响群众生产生活有关问题的投诉（举报）、

意见、建议和求助等；

（五）其他涉及公共管理服务的事项。

第四条 12345 热线不予受理下列事项：

（一）非平顶山市行政管辖权范围的事项；

（二）已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项；

（三）属于各级人大及其常务委员会、法院、检察院或部队职权范围内的事项；

（四）已经受理或终结的信访事项；

（五）属于内部行政管理、公文交流等方面的事项；

（六）违反法律法规、社会公德的求助事项；

（七）反映内容不具体，确实无法办理或答复的事项。

第五条 12345 热线由市、县（市、区）、乡镇（街道）、行政村（社区）四级网络系统组成。各级网络单位主要领导为第一责任人，分管领导为主要责任人，承担 12345 热线工作机构的主要负责人为直接责任人。

（一）市级层面成立平顶山市 12345 “民呼必应” 指挥中心（以下简称市级中心），设在市政府办公室，并在汝州市、舞钢市、宝丰县、郟县、鲁山县、叶县、石龙区设立 7 个分中心。市级中心对新华区、卫东区、湛河区、城乡一体化示范区、高新区（以下简称市内五区）通过 12345 热线反映的事项进行受理、答复、交办、督办、回访和考核；对全市 12345 热线工作进行指导、

督促、协调、考核；接受省政府政务服务热线交办的事项。各分中心代表市级中心对所在地辖区内通过 12345 热线反映的事项进行受理、答复、交办、督办、回访和考核。

（二）各县（市、区）成立 12345 “民呼必应”调度中心（以下简称调度中心），负责辖区内 12345 热线工作的领导、督促、协调、考核及 12345 热线体系建设工作。其中，属地调度中心与分中心合署办公。

（三）乡镇（街道）成立“民呼必应”服务中心，负责市、县（市、区）12345 热线交办件的协调、办理、反馈、回复、上报等工作。

（四）行政村（社区）成立“民呼必应”工作站，整合区域内各类为民服务资源，对接办的各类群众诉求和主动排查、搜集到的涉及群众切身利益的有关问题，能够解决的接诉即办，超职权范围的及时上报。

（五）市直、县（市、区）直各单位依据各自职能设立“民呼必应”调度办公室，确定专责人员，负责各自职责范围内 12345 热线的协调、办理、反馈、回复、上报等工作。

第六条 通过 12345 热线进行咨询、求助、投诉、举报或者提出意见、建议者统称为“诉求人”，其反映事项统称为“诉求事项”，接受各类诉求的工作人员统称为“受理人”。

第二章 受 理

第七条 12345 热线实行 7×24 小时全天候受理，受理范围包括：12345 及其他留号并行的“民呼必应”热线电话受理的事项；12345 “民呼必应”微信公众号受理的事项；公安局 110 指挥中心及城市综合管理平台接到的本单位职能范围之外的诉求事项；市长信箱、群众来信、人民网地方领导留言板市长板块网民留言；河南政务服务统一工作平台咨询投诉事项；上级政务热线平台转派及上级交办事项；市政府官网、微博、微信、手机客户端等其他方式和形式反映的便民事项。

第八条 受理人负责记录、整理诉求人提出的有效信息，根据反映情况将诉求事项按性质分为 A 类、B 类、C 类、D 类。

A 类事项（即办事项）：咨询类事项或直接影响群众生产生活，能够快速解决的事项，如政策咨询、噪音污染等事项。

B 类事项（一般事项）：需要一定办理时间的事项，如占道经营、违法占地等事项。

C 类事项（重要事项）：办理难度大，短时间内无法彻底解决的事项，如违章建筑、调整规划建议等事项。

D 类事项（重要紧急事项）：危及人民群众生命财产安全，影响社会稳定等需要紧急处置的重要事项。

第九条 对于信息查询类和咨询类诉求事项，受理人根据有关法律、法规、政策等直接答复诉求人。一时不能答复的，转交有关单位限时答复。

第十条 对反映问题紧急、需要当即解答，且受理人认为需要第三方介入的问题，可实行“三方通话”方式，由受理人负责接通相关承办单位的电话，实现诉求人、受理人、承办人三方直接通话，及时进行答复办理。

第十一条 对已经受理，尚在承办期限内的重复来电，受理人应当及时做好解释工作，并视情发起催办。

第十二条 对反映涉及本市范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件，受理人应当立即转报市政府、县（市、区）政府（管委会）值班室处置。

第十三条 群众反映事项不属于受理范围的，12345 热线首接人员应做好解释工作或告知办理部门的联系方式。

第十四条 建立领导接话日制度。根据群众反映的热点，每月确定 1 名市政府领导、市直单位主要负责人或市内五区主要领导在市级中心大厅接听群众来电。设立分中心的县（市、区）主要领导在辖区内的分中心大厅接听群众来电，与民互动，了解民情，接受监督。接线互动时间不少于 2 小时。领导接话安排应提前 1 周在市政府官网、平顶山发布、12345 微信公众号及相关媒体上公布。

第十五条 健全知识库。市级中心负责知识库搭建维护工作，各分中心及市直各单位要将相关政策、法规及为民服务事项涉及的咨询答复等内容归整输入知识库，供各级 12345 热线工作人员参考，并及时更新。

第三章 办理与回复

第十六条 市级中心和 7 个分中心（以下统称“民呼必应”指挥中心）通过 12345 热线系统平台对受理的诉求事项进行交办。对一时无法确定承办单位的，可指定相关单位办理；对需要多单位协同办理的，可确定 1 家牵头单位和相关配合单位，由牵头单位统一协调，共同办理，并按要求反馈回复。

第十七条 乡级及以上网络单位应 24 小时开通 12345 热线网络专线，自动接收上级平台交办事项，确定专人 1 小时内查阅签收。

第十八条 各承办单位对交办的诉求事项，应即时响应。B 类、C 类事项承办责任人应在 24 小时内与诉求人取得联系，告知办理程序和期限等相关信息。

第十九条 承办单位要严格按照时限要求对交办事项进行办理和回复。

A 类事项。要安排专人接诉即办，并在 4 小时内向“民呼必应”指挥中心回复办理情况。

B 类事项。要立即响应，并在 24 小时内将承办工作分管领导、责任人及联系方式反馈给“民呼必应”指挥中心。交办事项要在 5 个工作日内处理完毕，并及时将处理结果回复“民呼必应”指挥中心。

C类事项。要立即响应，并在5个工作日内将承办工作分管领导、责任人、联系方式、前期处理情况及办理计划报“民呼必应”指挥中心，视情况确定办理时限，待事项办结后以书面形式回复“民呼必应”指挥中心。

D类事项。由主要领导负责，立即确定1名分管领导和责任人，在第一时间调度应急资源进行快速处置。处理完毕后向“民呼必应”指挥中心进行专题报告。

第二十条 对B类、C类事项因特殊原因无法在规定时限内办结的，承办单位应在办理时限到期前向“民呼必应”指挥中心申请延长办理时间，并说明需要延长的时限和理由，经审核同意后，由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人。原则上同一事项只能延期1次，超过办理时限的延期申请不予受理。

第二十一条 承办单位认为诉求事项不属于本单位职责的，要在查收后24小时内退回，退回的诉求事项须由本单位领导审核批准，并说明理由和依据。“民呼必应”指挥中心对退回的诉求事项再次进行审核，确不属于该单位职责的重新交办。

第二十二条 承办单位对协同办理的诉求事项办理意见不能达成一致时，牵头单位应及时向“民呼必应”指挥中心报告，由“民呼必应”指挥中心协调处理。

第二十三条 承办单位将交办事项办理完毕，向“民呼必应”指挥中心回复前，应将办理结果反馈给诉求人。

第二十四条 针对市长信箱、人民网地方领导留言板市长版

块网民留言、河南政务服务统一工作平台咨询投诉事项，市级中心应安排专人关注，建立台账，24小时内对承办单位进行电话提醒，5个工作日后进行1次催办。承办单位应按有关规定积极认真办理，并在10个工作日内回复办理情况。其中，市长信箱、人民网地方领导留言板市长板块网民留言事项的回复文本应加盖承办单位公章，一式三份报市级中心审核后上传。

第二十五条 群众来信及市政府官网、微博、微信及其他渠道受理的诉求事项，按交办意见认真落实。

第四章 督 办

第二十六条 “民呼必应”指挥中心对所受理交办的所有事项进行督办，重点督办临期、逾期、反复多发和群众不满事项。

市级中心负责督办自身受理交办事项及省交办事项，跨部门、跨县（市、区）办理事项，分中心呈报的疑难事项和市领导交办事项。

分中心负责督办自身受理交办事项，市级中心交办事项及所在地领导交办事项。

第二十七条 根据办理过程，进行分时、分类督办：

（一）提醒督办：对临近办理时限未办结回复的办理事项，要提前2个工作日通过12345热线平台系统进行提醒督办，对网络办理件进行电话提醒督办；

（二）电话督办：对逾期未办结回复的办理事项，“民呼必应”指挥中心要在 24 小时内直接电话联系承办责任人进行督办；

（三）书面督办：对逾期 3 个工作日仍未办结回复的办理事项，要下达书面督办通知，责令承办单位限时办结回复；

（四）现场督办：书面督办后仍未按要求办结回复的办理事项，“民呼必应”指挥中心要组织人员到现场进行督办，并建立督办台账，承办单位办结后要向“民呼必应”指挥中心书面报告办理结果；

（五）专报督办：通过现场督办仍未能解决的办理事项，或者虽然办结但多次反复的热点难点事项，由“民呼必应”指挥中心制作《12345“民呼必应”热线专报》，市级中心报市分管热线领导，分中心报所在县（市、区）分管热线领导，按领导批示进行督办。

第五章 回访与评估

第二十八条 承办单位将诉求事项办结回复后，“民呼必应”指挥中心要在 2 个工作日内逐件回访诉求人，并进行满意度调查。回访满意度分为满意、基本满意、不满意。

第二十九条 回访人员应使用礼貌用语回访，接通后首先说明单位及工号，如：“您好，我是 12345‘民呼必应’指挥中心的 XX 号工作人员。”然后通报诉求事项处置情况，最后耐心听取

诉求人评价意见。

第三十条 同一诉求事项在不同时段累计呼叫诉求人 2 次至自动挂断无应答视为办结满意。2 次回访呼叫间隔不低于 3 个小时。

第三十一条 诉求人主动呼叫 12345 热线询问结果时，已回复诉求事项按回访程序处理，未回复诉求事项告知诉求人耐心等待。

第三十二条 通过回访或诉求人及承办单位反映，对诉求事项处理结果认知分歧较大，经“民呼必应”指挥中心协调仍未能达成一致的，引入第三方评估机制。

第三十三条 市级中心负责第三方评估机制和评估专家库建设，评估专家由各领域专家、学者、人大代表、政协委员、公证人员、法律工作者等组成。

第三十四条 第三方评估由市级中心组织，市政府办公室分管领导或市级中心主任主持，随机从评估专家库中抽取与诉求人、承办单位无直接利害关系的 5 名专家组成评估组，诉求人和承办单位分别提供事实证据，进行公开陈述，最终由评估组专家投票为诉求事项作出评估，按照少数服从多数原则确定诉求合理性和承办合规性，评估结果作为诉求事项下一步处理依据。

第三十五条 评估组判定诉求合理且承办不合规的，发回承办单位重办；判定诉求不合理的，撤销该诉求事项；判定承办合规的，该事项视为办结事项。专家评审过的诉求事项在未出现新

政策的情况下，不再重复评估。

第三十六条 诉求人或承办单位任何一方对第三方评估结果不认可的，评估主持人可建议不认可方通过司法途径解决或由市级中心形成热线专报上报市领导。经上述途径解决的诉求事项不影响第三方评估结果在热线考核中的使用。

第六章 调度协调

第三十七条 市级中心统筹协调涉及其他省辖市和本市跨部门、跨县（市、区）的事项。各县（市、区）调度中心、乡镇（街道）服务中心在各自职能范围内履行协调职能。对于D类事项，“民呼必应”指挥中心除进行网络调度指挥外，可直接联系市直相关单位、相关县（市、区）及所属单位主要领导、分管领导进行协商调度，紧急处置。各承办、协办单位须服从统一调度指挥。

第三十八条 建立政媒合作机制。“民呼必应”指挥中心与政府官网、电视台、报社等媒体进行合作，设立12345“民呼必应”热线专栏，实时发布热线动态、民生热点、办理情况等内容，同时通过各类媒体提供的热线线索，追踪办理进度，与媒体形成良性互动，提高办理实效。

第三十九条 建立部门协作机制。“民呼必应”指挥中心应与纪检监察、组织、政法等部门加强联络协作，对收到的有关举

报线索，需要向纪检监察、组织、政法等部门移交的，经市政府办公室分管领导审批后，及时进行移交。

第七章 分析报告

第四十条 市级中心建立热线数据库，通过 12345 热线平台系统进行数据分析和民意收集，为市委、市政府决策提供参考。

第四十一条 建立分析报告制度。实时分析各类热点难点和民意倾向，并以简报形式进行周报告、月通报、年总结。

第四十二条 建立民意分析测验系统。根据上级安排，对确定事项在确定时段、区域、系统、人群进行民意实时分析测验，为领导决策提供参考。

第四十三条 建立民意收集系统，对市民意见、建议、长期共性诉求事项进行收集、归整、上报。

第八章 热线管理

第四十四条 规范热线系统管理，市级中心对工作期间的 12345 热线及留号并行热线人员实施统一管理，全时监控；对全市未纳入整合的政务及公共服务热线单位进行指导。

各县（市、区）、乡镇（街道）和市直单位、驻平单位负责各自范围内 12345 热线的管理、考核、软硬件设施保障工作。分

中心归辖区管理。

第四十五条 12345 热线工作人员应严格遵守保密纪律和有关法律法规，不得泄露国家秘密、商业机密和公民个人隐私。

第四十六条 严格安全操作，保护数据和设备安全，定期进行维护，不得擅自更改系统固定配置，对必须使用的外部介质（如 U 盘、光盘、移动硬盘等）必须进行杀毒后方可使用。

第九章 考核奖惩

第四十七条 市级中心通过 12345 热线平台系统对各县（市、区）、有关乡镇（街道）、市直和驻平单位 12345 热线受理办理情况进行实时量化统计考核。考核主要依据交办事项查收情况、与诉求人沟通情况、反馈质量、办理时效、办理质量、办结率、回复率、满意率等内容，考核对象分市内五区、市内五区所辖乡镇（街道）、汝州市等其他 7 个县（市、区）、市直和驻平单位 4 组进行排名。

考核周期内，承办件低于 5 件（含 5 件）的，不参与排名。

第四十八条 考核结果及分类排名每月在市政府官网、12345 微信公众号及市级媒体上进行通报。所有月考核的总平均值作为年度考核结果，并对市内五区、其他县（市、区）组排名第 1 的，以及市内五区各乡镇（街道）、市直和驻平单位组排名前 2 名的授予全市年度“优质为民服务热线单位”荣誉称号，并予

以通报表扬。

第四十九条 建立问责制度。问责形式主要有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。所有问责均须建立台账，实时输入 12345 热线平台系统，进行实时统计考核。

第五十条 有下列情况之一的，对有关单位进行全市通报：

（一）承办单位经提醒督办、电话督办、书面督办仍未按要求回复的；

（二）知识库更新不及时，致使使用时出现与实际要求不符的；

（三）热线工作人员未按要求及时进行督办，或者督办不当造成不良影响的。

第五十一条 有下列情况之一的，对有关单位进行约谈：

（一）办理过程中因推诿扯皮、拖延应付、态度蛮横或办理质量差引发群众不满的；

（二）牵头单位不履行职责，或推卸责任不及时协调处置，造成不良影响或后果的；

（三）协办单位不接受牵头单位协调，处置工作不主动、不配合的；

以上 3 种情况，由市级中心主任约谈被考核单位直接责任人。

（四）市级中心月通报中，市内五区、其他县（市、区）组排名最后且分数低于本组本次通报最高分 90% 的单位，以及市直和驻平单位、市内五区各乡镇（街道）组排名最后 2 名且分数低于本组本次通报最高分 85% 的单位，由市政府办公室领导约谈其

分管领导；

（五）一年内连续 2 次或累计 3 次被约谈的，由市政府秘书长会同市纪委监委、市委组织部约谈其主要领导。

第五十二条 有下列情况之一的，被考核单位主要领导在市政府官网及其他市级媒体上作公开表态发言：

（一）因推诿扯皮、不负责任、不服从调度指挥致使在办理过程中出现较大纰漏或引发群体事件，负面影响严重的；

（二）一年内连续 3 次或累计 5 次被约谈的单位。

第五十三条 有下列情况之一的，取消当年评先资格：

（一）一年内被约谈 2 次及以上的；

（二）当年被市政府秘书长约谈的；

（三）作过表态发言的。

第十章 附 则

第五十四条 本工作规则由市政府办公室负责解释。

第五十五条 本工作规则自 2021 年 4 月 1 日起施行。《平顶山市人民政府关于修订市长热线工作规则的通知》（平政〔2018〕15 号）同时废止。

附件：平顶山市 12345 “民呼必应” 热线接诉即办工作实时
量化考核标准（试行）

附件

平顶山市 12345 “民呼必应” 热线接诉即办工作 实时量化考核标准（试行）

项 目		分 值	考 核 计 分 标 准
接 诉 11 分	接通率	5	7 个分中心按 5 × 接通率计分，其他热线单位电话联系或三方通话不通，每次扣 1 分
	咨询	4	回答错误或答复咨询不满意每次扣 1 分
	受理查收	2	交办件、网络留言按时间要求查收，逾期 1 件扣 1 分
交 办 6 分	与诉求人联系	3	收到交办件后 24 小时内与诉求人联系，否则 1 次扣 1 分。诉求人无法联系的不扣分
	受理反馈	2	收到交办件后在规定时限内向 12345 “民呼必应” 指挥中心进行反馈，否则 1 次扣 1 分
	正确退单	1	认为交办有误要在 24 小时内向 12345 “民呼必应” 指挥中心退单，超期退单 1 次扣 1 分
办 理 44 分	督办	5	电话督办 1 次扣 1 分，书面督办 1 次扣 2 分，现场督办 1 次扣 3 分，专报督办 1 次扣 5 分
	牵头协作	3	被反映牵头单位不作为或协作单位不配合的，经查实 1 次扣 3 分

	调度指挥	3	不服从调度指挥 1 次扣 3 分
办理 44 分	延期申请	4	确需延期办理的在办理时限到期前提出申请，并经市级中心同意者 1 次扣 0.5 分
	重新办理	2	1 次扣 2 分
	按时办结率	20	按 $20 \times$ 按时办结率计分
	结果反馈	2	在办结回复前与诉求人反馈。缺 1 次扣 1 分，无法联系诉求人的及时报告市级中心，确认属实不扣分。
	办件量	5	6—20 件得 0.5 分，21—50 件得 1 分，51—100 件得 1.5 分，101—150 件得 2 分，151—200 件得 2.5 分，201—250 件得 3 分，251—300 件得 3.5 分，301—350 件得 4 分，351—400 件得 4.5 分，400 件以上得 5 分
回复 14 分	热线件回复	7	按 $7 \times$ 按时回复率计分
	网络件回复	7	按 $7 \times$ 按时回复率计分
回访 15 分	回访满意率	15	按 $15 \times$ 回访满意率（含基本满意）计分
奖惩 10 分	通报批评	3	市级中心通报批评 1 次扣 1 分
	约谈	5	市级中心主任及市政府办公室领导约谈 1 次扣 1 分，市政府秘书长约谈 1 次扣 2 分
	表态发言	2	1 次扣 2 分
总计		100	

备注：每项分数扣完为止。

主办：市长热线办公室

督办：市长热线办公室

抄送：市委各部门，平顶山军分区。

市人大办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

平顶山市人民政府办公室

2021年3月12日印发
