

# 中山市接诉即办工作办法

(2024年1月5日中山市人民政府令第24号公布 自2024年3月1日起实行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范本市接诉即办管理工作，提高为民服务水平，优化营商环境，推进市域社会治理现代化，根据有关法律、法规规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称接诉即办，是指本市对自然人、法人或者其他组织（以下统称诉求人）通过市12345热线提出的涉及本行政区域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。

市12345热线是市人民政府设立的统一受理诉求的接诉即办平台，由市12345政务服务便民热线电话及其配套的网站、微信公众号等共同组成。

**第三条** 接诉即办工作坚持以人民为中心的发展思想，遵循便民高效、快接快办、条块联动、闭环管理的原则，建立党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保



障、科技支撑的接诉即办工作体系，推动形成共建共治共享的社会治理格局。

**第四条** 市人民政府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，对全市普遍关注的共性问题主动治理。

市政务服务数据主管部门负责接诉即办工作的组织协调，规划建设接诉即办平台，制定接诉即办工作制度、流程和规范。

市政务服务数据主管部门下设市 12345 热线工作机构，负责接诉即办平台的管理、运行、维护，全时段为诉求人提供诉求咨询、接收、查询和反馈服务，承担诉求的转办、交办、督办和数据汇总、分析研判等具体工作。

**第五条** 镇人民政府、街道办事处，市人民政府工作部门，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是接诉即办的承办单位。

承办单位应当建立健全本单位接诉即办工作机制，为接诉即办工作提供保障，规范和优化工作流程，组织、协调、监督本单位诉求办理工作，提升政务服务效能；依法并及时办理诉求；对辖区及行政管理职能范围内的社会普遍关注的共性问题主动治理。

火炬开发区管委会、翠亨新区管委会按照规定职责开展接诉即办工作。

**第六条** 居民委员会、村民委员会应当在本市居民委员

会、村民委员会工作职责事项清单的职责范围内，协助开展诉求办理工作。

承办单位不得将居民委员会、村民委员会依法协助政府工作的诉求事项交由居民委员会、村民委员会作为主责办理。

**第七条** 接诉即办工作实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、协调联动、限时办结、监督考核的工作机制。

**第八条** 市人民政府以及镇人民政府、街道办事处分别建立接诉即办协商工作机制，统筹协调解决辖区内接诉即办工作中的重大事项以及重点难点问题。

**第九条** 支持和鼓励人民团体、社会组织、企业事业单位等社会力量和公众参与诉求办理和社会治理。

广播、电视、报刊、互联网等新闻媒体应当采取多种形式，开展接诉即办及其相关法律法规的宣传工作，引导公众形成正确认识与合理预期，积极、主动发现和反映问题。

**第十条** 本市对接诉即办工作中作出突出贡献、取得显著成绩的单位和个人给予表扬，宣传推广其先进经验。

## **第二章 诉求办理**

**第十一条** 自然人、法人或者其他组织为了维护自身、他人的正当权益或者公共利益，有权提出诉求和了解诉求办理情况，并对诉求办理情况作出评价。

诉求人提出合法、合理的诉求不受非法干预、压制和打击

报复，涉及个人隐私或者商业秘密的，依法受到保护。

**第十二条** 诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，遵守工作秩序，客观评价诉求办理情况。

**第十三条** 市 12345 热线受理诉求人发起的本市行政管辖范围内涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的各类非紧急诉求。

属于下列情形的，市 12345 热线按照相应方式分类处理：

（一）属于 110、119、120、122 等紧急专线受理的治安、消防、急救、交通事故救援等紧急事项的，告知诉求人拨打相应专线或者由市 12345 热线工作机构即时转至相应专线办理；

（二）已进入或者依法应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、信访、政府信息公开等法定程序解决的事项的，告知诉求人相应法定渠道；

（三）相关诉求正在办理过程中或者已办结，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项的，告知诉求人办理进度或者办理结果；

（四）违反法律法规、违背公序良俗的，做好劝导、教育工作，并告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果。

**第十四条** 市 12345 热线工作机构应当全面、准确、规范

记录诉求提出的时间、诉求事项内容、诉求人联系方式等要素，形成诉求工单；对不予受理的诉求，应当同时记录不予受理的理由。

**第十五条** 市 12345 热线工作机构能够即时答复诉求的，应当即时答复；不能即时答复的，应当按照派单目录将诉求工单分发至对应的承办单位办理。派单目录无相关内容的，依照法定职责派发。诉求工单上应当注明办理期限。

市 12345 热线工作机构会同各承办单位制定派单目录。派单目录应当列明诉求事项的名称、法律依据、承办单位和办理期限等内容；承办单位是镇人民政府、街道办事处，还应当列明建议承办的镇街所属工作机构。

派单目录应当根据法律依据、政策变动或者机构职责调整等情况进行动态调整。

**第十六条** 承办单位收到市 12345 热线工作机构转派的诉求工单后，根据派单目录或者依法属于本单位职责的，应当受理。诉求内容还涉及其他单位职责的，首先受理诉求工单的承办单位应当作为牵头承办单位协调相关单位办理，相关单位应当积极配合诉求办理工作，在规定期限内将办理结果报送至牵头承办单位，并由牵头承办单位统一答复诉求人。

**第十七条** 承办单位认为诉求内容不属于本单位职责范围的，应当在规定期限内向市 12345 热线工作机构申请退回诉求工单，并说明退回的理由和依据。市 12345 热线工作机构应

当对退回工单申请进行审核，同意退回的，另行转派，办理期限自诉求工单转派之日起重新计算；不同意退回的，由原承办单位继续办理，办理期限自首次接到诉求工单之日起计算。审核时间不计入办理期限。

对于疑难复杂的退回工单申请，市 12345 热线工作机构可以通过本办法第八条的接诉即办协商工作机制确定承办单位。经协商讨论后确定承办单位的，承办单位应当接收诉求工单，不得再次申请退回工单。

**第十八条** 对于因客观原因导致不能在规定期限内办结的诉求工单，承办单位可以向市 12345 热线工作机构申请延期办理并应当说明理由。市 12345 热线工作机构不同意延期的，承办单位应当在规定期限内办结诉求工单。

**第十九条** 市 12345 热线工作机构应当向诉求人提供诉求办理进度查询服务，并引导诉求人自助查询诉求办理进度。属于延期办理的诉求工单，市 12345 热线工作机构应当告知诉求人延期办理的理由和办理期限。

**第二十条** 承办单位收到诉求工单后，应当按照以下要求办理：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见和建议，了解诉求的具体情况；

（二）在规定期限内办理并按规定书面答复诉求人；

（三）对于持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，

制定解决方案，完善政策措施，明确责任单位，推动解决问题；

（四）对于本单位难以协调解决的诉求，承办单位可以报请市人民政府或者会同相关单位协调解决，市人民政府或者相关单位应当及时对诉求进行分析研判，提出处理意见，采取必要措施，推动解决问题；

（五）向市 12345 热线工作机构反馈办理情况。

**第二十一条** 承办单位答复诉求人，应当符合以下要求：

（一）对诉求事项进行有针对性的正面回应，不得漏答、回避或者刻意不答；

（二）诉求事项需长期推进的，应当向诉求人说明工作措施、预计完成期限，并做好解释工作。

**第二十二条** 诉求工单办结后，承办单位应当向市 12345 热线工作机构提交诉求工单办结申请。诉求工单办结申请经市 12345 热线工作机构审核符合办结要求的，同意办结；不符合办结要求的，退回继续办理，办理期限自承办单位首次收到诉求工单时间起计算。

**第二十三条** 诉求工单办结后，市 12345 热线工作机构应当通过电话、短信或者网络等方式对诉求人进行回访，了解诉求办理情况。

诉求人可以在市 12345 热线工作机构提供的回访方式中自主选择回访方式。

**第二十四条** 本市推进与省级以及省内各市的政务服务

便民热线联动，对于不属于本市行政管辖范围的诉求提供省内异地转办服务。

**第二十五条** 市 12345 热线工作机构在工作中发现可能发生突发事件的情况或者风险，应当即时向上级有关部门报告情况。

### 第三章 数据应用和主动治理

**第二十六条** 市政务服务数据主管部门应当使用大数据、云计算、人工智能等创新科技手段开展接诉即办工作数据动态监测，根据数据监测情况形成诉求分析建议，并报告市委和市人民政府作为决策参考。

**第二十七条** 市 12345 热线工作机构应当定期统计平台话务数据，汇总诉求办理情况、诉求人满意度，分析热点、难点诉求等，并将相关情况报告市人民政府以及通报有关单位。

**第二十八条** 市人民政府以及镇人民政府、街道办事处应当发挥区域统筹职责，对诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域和区域治理，推动解决问题。

**第二十九条** 承办单位应当采取下列措施，主动发现问题，并快速响应、推动解决问题：

- （一）定期分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；
- （二）预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对准备；

（三）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；

（四）积极对接群众、企业和社会组织需求，开展源头治理。

**第三十条** 镇人民政府、街道办事处在接诉即办工作中应当充分发挥网格化管理作用，及时发现问题，主动解决问题。对于诉求反映集中的问题，组织居（村）民、企事业单位、社会组织等，运用民主协商机制，推动主动治理。

**第三十一条** 居民委员会、村民委员会应当积极履行基层自治职能，创新工作方法，发挥社区议事会议、业主委员会、物业管理委员会等的作用，及时了解、反映居（村）民需求，组织居（村）民参与社区治理。

## 第四章 保障和监督

**第三十二条** 市 12345 热线工作机构和承办单位应当建立健全市 12345 热线信息安全保障机制，落实保密规定和信息安全责任，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**第三十三条** 市 12345 热线工作机构应当加强队伍建设，采取分级分类培训、工作指导交流、经验总结推广等措施，提升 12345 政务服务便民热线电话话务员政治、法律、业务素质和工作能力。市人民政府工作部门应当配合市 12345 热线工作机构开展话务员业务培训。

**第三十四条** 市 12345 热线工作机构会同承办单位，遵循权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的原则，共同建设和维护市 12345 热线知识库。

承办单位应当及时更新市 12345 热线知识库内容，按照以下要求向市 12345 热线工作机构报送需要更新的信息：

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等信息。

（二）对于与社会公众利益直接相关的新政策，原则上应当在新政策向社会公开发布前 3 至 10 个工作日内报送有关政策文件，并提供专题培训以及相关政策配套解读信息；在新政策正式发布之日，同步将正式政策文件上传到市 12345 热线知识库；在新政策实施过渡期调派人员到市 12345 热线协助处理诉求。

（三）对于重大事件、突发事件，应当即时报送应答口径。

对于经市 12345 热线工作机构核查存在错漏信息的，承办单位应当在规定期限内修正和补齐。

**第三十五条** 承担公共服务职能的企事业单位应当依职能对涉及水、电、气、通讯等重点民生领域的诉求提供 24 小时服务；对因政策调整或者在职责范围内需要进行工程施工、维修等将产生社会面影响的行为，应当提前通报市 12345 热线工作机构，并向公众做好宣传和解释工作。

**第三十六条** 建立健全接诉即办工作考评制度。考评应当

遵循实事求是、客观公正、科学规范、督促与激励相结合的原则，以解决诉求为导向，覆盖诉求接收、办理、主动治理等接诉即办工作全流程。考评办法及标准由市政务服务数据主管部门制定。

**第三十七条** 诉求人拨打市 12345 热线有下列行为的，市 12345 热线工作机构可以移交公安机关依法处理：

（一）故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、侮辱、威胁工作人员的；

（二）对于承办单位已依法办理完毕并出具了书面答复的事项，诉求人无新情况、新理由反复恶意拨打市 12345 热线，干扰热线正常运行的。

**第三十八条** 对承办单位存在诉求办理质量差、推诿扯皮或者谎报瞒报、不当退单等情形的，由市政务服务数据主管部门会同有关部门通过督办、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。

**第三十九条** 接诉即办工作接受群众和新闻媒体的监督。

市 12345 热线工作机构、承办单位应当建立接诉即办工作社会公开监督制度，开展接诉即办工作社会满意度评价，定期向社会公布接诉即办工作情况，主动听取群众意见建议。

## 第五章 附 则

**第四十条** 本办法自 2024 年 3 月 1 日起施行。