

## 广州市政务服务便民热线管理办法

(2022年8月10日广州市人民政府令第191号公布 自2022年11月1日起施行)

**第一条** 为了规范政务服务便民热线建设和管理,提高便民利企服务水平,推进依法行政,优化营商环境,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本市12345政务服务便民热线(以下简称热线)的管理工作,适用本办法。

本办法所称的热线,是指市人民政府设立的由12345电话以及配套设置的微信、网站等网络方式共同组成的24小时公共服务平台。

**第三条** 热线工作应当遵循为人民服务的宗旨,坚持权责明确、智能高效、便民利企的原则,实行属地管理、分级负责、统一接收、限时办理、科学考核的工作机制。

**第四条** 市人民政府建立热线联席会议制度,统筹指导热线工作,协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题,并开展监督检查。

各区人民政府和市级有关单位为热线联席会议成员单位，热线联席会议办公室设在市政务服务数据管理部门。

**第五条** 市政务服务数据管理部门是本市热线工作的行政主管部门，负责热线规划建设和管理工作，统筹协调督办跨部门、跨层级的事项，建立热线工作情况报告、通报机制，组织实施本办法。

区人民政府指定的部门负责指导和监督本辖区的热线工作，完善区热线工作机构建设。

市热线工作机构负责热线日常运行管理工作，接收、转派、协调、督办、审核、回访热线事项，汇总、分析热线数据，开展全市热线工作考评。区热线工作机构负责本辖区的热线日常运行管理工作。

**第六条** 区人民政府、市人民政府各部门以及法律法规授权具有管理公共事务职能的市直属事业单位为热线事项的承办单位，负责办理热线事项。中央驻穗行政机关、人民团体、社会组织以及承担公共服务职能的国有企业可以参与热线事项办理。

区人民政府可以指定其有关部门、镇人民政府、街道办事处作为经办机构具体办理热线事项；市人民政府各部门可以指定其所属单位等作为经办机构具体办理热线事项。

**第七条** 热线分中心、双号并行且保留话务坐席的单位负责与热线建立电话转接机制，接收、办理、审核、回访热线事项，向热线归集相关数据，参与全市热线工作考评。

**第八条** 区人民政府、市人民政府各部门负责人应当定期参加接听群众来电活动，并协调解决群众集中反映的问题。

参加接听群众来电活动的单位名单由市政务服务数据管理部门根据上一年度热线工作情况和业务需求确定。

**第九条** 市热线工作机构负责建设全市统一的热线信息系统，通过热线信息系统开展和监测热线事项的接收、转派、办理、督办、回访、考核等全流程工作，加强与各单位数据联通共享，完善智能服务，实现数据可视化和信息全量共享。

承办单位、双号并行单位应当使用热线信息系统开展热线工作。

**第十条** 市热线工作机构建立标准统一的热线知识库。承办单位应当按照热线知识库标准上传、更新知识点信息，确保及时准确、内容完整、真实权威。

**第十一条** 使用热线的自然人、法人或者其他组织（以下统称诉求人）可以就本市行政区域内的行政管理或者公共服务反映非紧急的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等事项。

下列事项实行分类处理：

（一）应当通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的，转接或者指引诉求人拨打相应专线；

（二）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政裁决、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访程序办理的，告知诉求人相应反映渠道；

（三）属于党委、人大、政协、军队职责范围的，告知诉求人向相关单位反映；

（四）正在办理的，告知诉求人办理进展情况；

（五）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，向诉求人做好解释工作。

**第十二条** 诉求人反映热线事项应当遵守以下规定：

（一）客观具体、指向明确，不得歪曲、捏造事实，不得以投诉、举报的方式谋取不正当利益；

（二）用语文明，不得侮辱、威胁、诬告、陷害他人，自觉遵守热线正常工作秩序；

（三）不得以同一事实和理由、无正当理由反复或者长时间占用热线工作机构和承办单位的行政资源，妨碍他人反映诉求。

诉求人违反法律法规、违背公序良俗的，工作人员应当做好劝导、教育工作，告知诉求人相关规定和违法行为的法律后果。

**第十三条** 市热线工作机构应当按照以下规定统一接收、转派热线事项：

（一）咨询类热线事项，根据热线知识库能答复的，直接答复诉求人；不能直接答复的，1个工作日内转派至承办单位办理。

（二）求助、投诉、举报和意见建议等非咨询类热线事项，1个工作日内转派至承办单位办理。

**第十四条** 承办单位应当自收到热线事项次日起2个工作日内予以核查，属于本单位职责的，按照本办法规定办理；不属

于本单位职责的，申请退回，并向市热线工作机构说明理由和依据。

超过2个工作日未退回的，承办单位应当按照本办法规定的期限办理或者组织其他有关单位办理。

**第十五条** 承办单位根据本办法第十四条第一款规定申请退回的，市热线工作机构应当按照以下规定处理：

（一）同意退回的，重新进行职责判断后予以转派，办理期限重新计算；

（二）不同意退回的，说明理由，由原承办单位继续办理，办理期限不重新计算；

（三）经核实涉及两个以上承办单位职责的，由首先接到热线事项的承办单位牵头办理，其他相关单位作为协办单位配合办理，办理期限重新计算。

**第十六条** 退回市热线工作机构3次以上的疑难复杂热线事项，市政务服务数据管理部门可以按照以下规定征求相关部门意见后确定承办单位：

（一）涉及两个以上区相关部门争议的，征求市级相关业务指导部门意见；

（二）涉及承办单位之间职责不清的，征求市机构编制部门意见；

（三）涉及承办单位之间对法律、法规、规章适用存在争议的，征求市司法行政部门意见。

通过前款方式确定承办单位的热线事项，承办单位应当办理，不得退回；协办单位应当积极配合办理，不得推诿。

市政务服务数据管理部门、业务指导部门、各区人民政府可以组织有关单位研究同类疑难复杂热线事项的处理原则，并提请热线联席会议或者市人民政府审定。

**第十七条** 承办单位应当按照以下规定办理热线事项：

（一）咨询类热线事项，自收到事项次日起 2 个工作日内办理并回复诉求人；

（二）非咨询类热线事项，自收到事项次日起 10 个工作日内办理并回复诉求人。

承办单位反馈办理情况前，诉求人向热线反映新情况的，市热线工作机构应当告知承办单位。承办单位认为直接影响热线事项办理的，应当向诉求人说明情况，办理期限重新计算。因发生自然灾害等不可抗力情形的，市热线工作机构应当向诉求人说明情况，办理期限视情形进行调整。

市政务服务数据管理部门可以制定热线事项分级分类限时办理的具体办法。

**第十八条** 承办单位无法按期办理的，应当在办理期限届满前通过热线信息系统办理延期，并告知诉求人延期的理由和办理期限。

延期以 2 次为限，每次延期期限与办理期限相同。

**第十九条** 承办单位办理热线事项后，应当将办理情况回复

诉求人、反馈市热线工作机构，并对办理行为负责；经核实属于本办法第十一条第二款第二项至第五项规定情形的，应当告知诉求人或者向诉求人做好解释工作。

承办单位指定经办机构具体办理热线事项的，应当对经办机构的具体办理情况进行审核，并反馈市热线工作机构。

承办单位向市热线工作机构反馈的办理情况应当符合以下规定：

（一）对热线事项进行针对性的正面回应；

（二）列明热线事项办理时间、办理经过、办理结果和回复诉求人情况等。

不符合前款规定的，市热线工作机构应当退回承办单位继续办理，办理期限不重新计算。

**第二十条** 市政务服务数据管理部门应当根据国家有关规定建立热线事项办理满意度评价机制。

符合本办法第十九条第三款规定的热线事项，市热线工作机构应当提供热线事项办理满意度评价渠道，由诉求人对办理情况进行满意度评价。

诉求人对热线事项办理情况首次评价不满意的，市热线工作机构可以发回承办单位再次办理。再次办理以1次为限，办理要求与首次办理的要求一致，不得延期办理。

**第二十一条** 对诉求人持续反映、需要长期推进的热线事项，市热线工作机构应当告知承办单位和业务指导部门，由承办

单位组织制定解决方案，定期向诉求人和市热线工作机构反馈阶段性工作情况。业务指导部门应当指导和监督上述热线事项办理。

对需要按照法定程序推进的热线事项，承办单位应当在法定程序终结后3个工作日内将最终情况反馈诉求人和市热线工作机构。

**第二十二条** 已依法办理完毕，同一诉求人无新情况、新理由，向热线重复提出的热线事项，承办单位或者经办机构可以告知诉求人办理结果和相关依据，并向市热线工作机构出具热线事项办理结果的书面材料。承办单位或者经办机构对重复提出的热线事项向市热线工作机构出具办理结果书面材料的，该热线事项不再进入热线的办理程序。

**第二十三条** 市热线工作机构可以采取电话督办、网络督办、现场督办、会议督办、发文督办等方式推进以下热线事项办理，承办单位应当积极配合，及时反馈办理情况：

- （一）无正当理由未按照规定期限办理的；
- （二）未按照本办法第十九条规定反馈办理情况的；
- （三）符合本办法第二十一条第一款规定情形的；
- （四）其他需要督办的情形。

市热线工作机构应当配合市人民政府督查机构等单位对热线事项办理情况开展督查督办工作。

**第二十四条** 市政务服务数据管理部门遵循客观公正、科学

合理、注重激励的原则，建立热线工作考核机制。

市热线工作机构负责实施热线考核具体工作，对承办单位、热线分中心、双号并行单位的热线工作情况进行分类考核。考核结果纳入机关绩效考核体系。

**第二十五条** 市政务服务数据管理部门、热线工作机构、承办单位和经办机构及其工作人员应当严格遵守保密制度，不得泄露热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息等不宜公开的内容。

**第二十六条** 市政务服务数据管理部门、热线工作机构、承办单位和经办机构及其工作人员在热线工作中有下列情形之一的，由有权机关责令改正；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刑事责任；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）对本单位职责范围内的热线事项应办未办，经督办仍未办理的；

（三）因弄虚作假导致回复内容与实际情况不一致的；

（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）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

**第二十七条** 诉求人违反本办法第十二条有关规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究

究刑事责任。依法应当纳入个人征信管理的，按照相关规定执行。

**第二十八条** 本办法所称的热线分中心，是指根据国家有关规定，将在本市设立的非紧急类政务服务便民专线采用设分中心的形式归并到热线的单位。

本办法所称的双号并行单位，是指将在本市设立的非紧急类政务服务便民专线归并到热线，并保留原专线号码的单位。

**第二十九条** 本办法自 2022 年 11 月 1 日起施行。