

江苏省人民政府办公厅关于印发江苏省12345 在线服务平台运行管理办法的通知

苏政办发〔2020〕29号

各市、县(市、区)人民政府,省各委办厅局,省各直属单位:

《江苏省12345在线服务平台运行管理办法》已经省人民政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

江苏省人民政府办公厅

2020年4月22日

江苏省12345在线服务平台运行管理办法

第一章 总则

第一条 为建设人民满意的服务型政府,规范政务服务热线管理,切实办好群众和企业诉求,深化提升服务质效,推动政务服务热线高质量发展,结合江苏省12345在线服务平台(以下简称江苏12345)运行管理实际,制定本办法。

第二条 江苏12345是省委、省政府设立的非紧急类公共服务平台,定位“感知群众冷暖、回应社会关切”,24小时提供人工在线服务,旨在帮助群众和企业办好诉求、协助部门和地区优化服务、辅助党委和政府快速决策。

第三条 江苏12345主管部门为省政务服务管理办公室,成员单位为各设区市人民政府、省各有关部门和单位。对涉及省委部门及其下属单位的诉求,由相关省委部门负责受理。对涉及提供公共服务的省属企事业单位的诉求,由相关省属企事业单位负责办理,主管部门切实履行管理职责。

第四条 建立省政府热线管理工作联席会议(以下简称联席会议)制度,负责江苏 12345 建设管理重大事项的统筹决策及监督检查,各成员单位负责人为联席会议成员,联席会议办公室设在省政务服务管理办公室。

第二章 机构职责

第五条 省政务服务管理办公室负责统筹制定全省政务服务热线和公共服务热线的发展规划和标准规范;负责协调江苏 12345 和设区市 12345(以下合称全省 12345)的一体化建设;负责对诉求办理的综合协调和绩效评估;负责对全省热线诉求及办理效能进行分析研判;负责对现有各类政务服务热线的整合和监管。

第六条 江苏 12345 负责诉求的接听、登记、解答、转交办和回访;负责建立统一的服务管理规范;负责建设全省 12345 协同办事服务平台、服务效能监督平台、大数据分析应用平台、融合创新联动平台。

第七条 成员单位负责办理江苏 12345 交办的诉求;负责建立健全诉求办理流程机制,配备工作团队;负责热线服务知识库信息数据的更新和维护,提高在线解答能力;负责分析研判诉求,提高办理效能。

第三章 受理范围

第八条 江苏 12345 受理范围:

- (一)省级政务服务的事项咨询、协同办理和效能投诉;
- (二)设区市 12345 受理的跨市域转办诉求;
- (三)国务院“互联网+督查”、国家政务服务平台、“互联网+监管”等国家平台交办的诉求;
- (四)长三角 12345 一体化等区域平台诉求;
- (五)全省政风热线、政务服务“好差评”等共建平台诉求;
- (六)省委、省政府交办的其他任务。

第九条 江苏 12345 不予受理范围:

- (一)非江苏省行政管辖权范围内的事项;

(二)已进入信访、仲裁、行政复议、诉讼程序或须通过仲裁、行政复议、诉讼程序的事项;

(三)涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项;

(四)涉及恶意侮辱、诽谤他人等扰乱社会秩序,或反映内容不具体、缺乏政策法规依据无法办理的事项;

(五)涉及110、119、120和水上救援等紧急救助事项;

(六)其他不予受理事项。

第十条 对属于受理范围的诉求,通过在线回应、派发工单等形式,按照“谁主管,谁负责;谁监管,谁负责”的原则进行交办。对不属于受理范围的事项,首接人员负责做好解释引导,首接人员无法认定的,应及时向上级汇报。

第四章 运行要求

第十一条 江苏12345运行分为统一受理、分类处置、限时办理、答复认定、办结回访等主要环节。

(一)统一受理。江苏12345通过电话、互联网等全媒体渠道提供在线受理服务,依照国家一体化政务服务平台标准登记实名信息。

(二)分类处置。江苏12345根据诉求的性质、内容、涉及领域、涉及部门等,采取直接解答、三方通话、派发工单、专席窗口联动、专项服务通道等方式进行处办。

(三)限时办理。成员单位对收到的服务工单,应在1个工作日内签收,主动联系服务对象,沟通诉求并告知办理程序及期限。对咨询类服务工单,应在3个工作日内答复服务对象;对非咨询类服务工单,应在5个工作日内答复服务对象。

(四)答复认定。江苏12345对成员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,成员单位应在办理时限内补充完整。成员单位对不属于职责范围内的服务工单,咨询类的应在1个工作日内、非咨询类的应在2个工作日内申请退回,并说明依据和办理建议;对因客观原因不能按时办结的

服务工单,应在时限届满前提出延时申请,必要时应与服务对象沟通说明。江苏12345对相关申请进行审核认定。

(五)办结回访。江苏12345在成员单位办结服务工单后,进行短信回访,征求服务对象满意度。对短信回访不满意的,进行人工回访。对首次人工回访不满意的服务工单,成员单位应进行核实整改。

江苏12345对诉求办理进行全过程跟踪,要求出具书面办理意见的,由相关成员单位负责出具。

法律法规及特定渠道(第八条受理范围中第三项至第六项)对诉求办理另有规定的,从其规定。

第十二条 江苏12345建立全省共享共用的知识库,做好热点政策解读,拓展智能客服。各成员单位根据职能变化、政策调整、热点事件等填报知识工单,按规定时限提交。江苏12345和成员单位应加强信息管理,对服务工单、交办回复记录、协调纪要等相关材料及时保存。

第十三条 江苏12345实行24小时工作制(含节假日)。各成员单位应当做好非工作时间段的调度安排,及时处置突发性诉求。

第五章 服务整合

第十四条 非紧急类政务服务热线整合到全省12345,发挥12345号码优势和24小时服务能力,开展座席统一服务或专席共建服务,按需取消相关号码,实现“一号对外”。对专业性强、服务量大的,通过座席集中、统一监管等方式,实现标准化服务和24小时服务。

第十五条 江苏12345作为政务服务总客服,开展政务服务事项的咨询投诉“一号答”。构建统一政务服务“好差评”平台管理体系,对接各类政务服务渠道,引导群众和企业评判政务服务成效,建立健全“差评”核实整改机制。开通营商环境投诉举报专席,助力构建亲清新型政商关系。开展国家和省有关部门的建言献策和意见征集联动活动。

第十六条 江苏12345整合建立全省全口径的群众诉求资源库。设区市

12345和省级各类政务服务热线按照统一对接标准,实时归集上传服务工单、电话录音和服务评价数据,为全省群众和企业诉求数据的分析应用做好支撑。

第六章 决策分析

第十七条 江苏12345开展全省群众诉求大数据分析。及时发现解决群众企业的难点、痛点和堵点,对内督办促进服务提升,对外发布接受社会监督,促进地区和部门转变作风、提高服务效能。

第十八条 全省12345建立省市两级群众诉求大数据分析系统。聚焦热点事件、集中事件、持续性事件,实现自主发现、动态跟踪、联动分析。通过多维度对比分析,跟踪诉求走向和成员单位服务生态,定期量化评估,向成员单位通报。

第十九条 全省12345建立诉求分析联动报告机制。聚焦群众和企业诉求关切,对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求,按周形成热点专报和分析专报。江苏12345每周向省委、省政府报送;设区市12345每周向市委、市政府及江苏12345报送;各类政务服务热线向同级12345报送。对突发公共事件等相关诉求快速反应,省市联动开展跟踪监控和联动分析,按需形成每日报告。

第七章 绩效评估

第二十条 全省12345全面采集服务对象的满意度数据,结合各成员单位的工作网络、服务能力、诉求分析、办件质效和政务服务效能拨测等情况,形成服务满意度评估结果,及时向各级党委和政府及相关部门反馈。

第二十一条 江苏12345开展月度监测和年度评估,评估节点次月发布结果。在评估节点内办结的服务工单计入本期评估范围,未办结的服务工单统一计入下一次评估范围。

第二十二条 联席会议办公室对评估结果进行通报,反映各成员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。

第二十三条 联席会议办公室评估各成员单位诉求办理效能,将评估结果纳入本级高质量发展年度考核和作风日常监督内容,对满意率高、办理成效显著的单位,予以通报表扬和考核鼓励。

第八章 督查督办

第二十四条 联席会议办公室协同有关部门,建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的工作督办机制,加强对交办服务工单的跟踪、催办和督办。

第二十五条 联席会议办公室对诉求办理进行全过程监督,重点督办事项如下:涉及重大民生事项,省委、省政府中心工作相关事项;办理质量差、推诿扯皮或答复内容敷衍塞责等违反规范要求的行为;指定办理、上级交办和媒体曝光事项;跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的事项;其他应解决而未解决事项。

第二十六条 江苏 12345 发现成员单位存在办理不到位、谎报瞒报等情况,进行回访复核。对经研判有能力办或创造条件可以办而不办的诉求,进行工单督办。对诉求责任主体不明确、职责交叉、管理存在盲区等事项,由联席会议办公室召集相关部门进行专题协调督办,指定牵头办理责任部门。

联席会议办公室对反复协调无法明确的,或督办后答复内容涉及推诿、不作为的,或诉求责任主体明确且无正当理由拒不办理的,进行约谈、通报、信息专报。

第二十七条 全省 12345 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。

第九章 责任追究

第二十八条 在诉求办理过程中,存在下列情形之一的,在追究相关直接责任的同时,应当按照有关规定对责任单位及其领导干部进行问责:

(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)会办单位不履行职责,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)履行本办法第七条职责不到位的;

(七)其他应当问责情形的。

第二十九条 对存在本办法第二十八条所列情形的责任单位负责人和相关责任人,应当根据情形采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分等方式问责;涉嫌职务违法犯罪的,由监察机关依法调查处置。

对责任单位,根据情况采取检查、通报方式进行问责。

以上方式,可以单独使用,也可合并使用,但不得避重就轻或相互替代。

第三十条 江苏12345主管部门及成员单位党委(党组)发现本部门、本系统、本领域失职失责问题的,依规依纪依法组织实施问责。需要给予党纪政务处分或组织处理的,应当将有关材料及时移送纪检监察机关或者组织人事部门。纪检监察机关、组织人事部门根据权限和职责,按照相关法律规定办理。

第三十一条 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,出现一定失误错误的,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。

第十章 附则

第三十二条 设区市可参照本办法制定本地区12345运行管理办法。

第三十三条 本办法由省政务服务管理办公室负责解释。

第三十四条 本办法自印发之日起施行。