

苏州市人民政府办公室文件

苏府办〔2020〕312号

市政府办公室关于印发苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

《苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法》已经市人民政府第 121 次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市人民政府办公室

2020 年 12 月 16 日

（此件公开发布）

苏州市 12345 公共服务平台 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，规范苏州市 12345 公共服务平台（以下简称苏州 12345）的运行管理，切实办好企业和群众诉求，推动形成全社会动员、全社会参与、全社会监督的作风效能建设良好态势，根据《江苏省促进政务服务便利化条例》和《江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法》（苏政办发〔2020〕29 号），结合本市实际，制定本办法。

第二条 苏州 12345 是市委、市政府面向社会公众设立的全市性非紧急类公共服务平台，整合公共服务资源，通过电话、网络等方式受理企业和群众诉求，是百姓反映问题的重要渠道、政府听取民意的重要窗口、加强社会监督的重要手段、构建和谐社会的重要平台。

第三条 苏州 12345 的主管部门为市政务服务管理办公室，承办单位为各县（市、区）人民政府（管委会）、市各有关部门和单位，以及提供公共服务的企事业单位。

第四条 苏州 12345 服务坚持围绕中心、服务大局，实事求是、依纪依法，及时应对、正面引导，便利企业、方便群众，严格保密、保障权益，分级负责、归口办理的工作原则。

第二章 机构人员

第五条 建立苏州 12345 管理工作联席会议（以下简称联席会议）制度，负责苏州 12345 建设管理重大事项的统筹决策及监督检查，各承办单位负责人为联席会议成员，联席会议办公室设在市政务服务管理办公室。

第六条 市政务服务管理办公室负责拟订全市政务服务热线的发展规划、标准规范和业务指导；负责苏州 12345 等市级政务热线平台的运维管理；协调苏州 12345 和县（市、区）12345（以下合称全市 12345）咨询投诉建议一体化建设和协调疑难诉求办理；开展全市热线绩效评估和数据分析；协调指导全市 12345 服务体系建设工作。

第七条 苏州 12345 负责诉求的受理，事项的交办、跟踪、督办和回复回访；承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作，负责建立统一的服务管理规范；开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务；指导各市、区便民服务业务工作。

第八条 承办单位应当确定苏州 12345 诉求办理的运行工作机构，负责建立健全诉求办理流程机制，代表本地、本部门办理企业和群众反映的诉求；负责知识库、专家库信息数据的更新和维护，提高在线解答能力；负责综合协调、督查督办、绩效考核、业务培训、信息调研等工作。

第九条 苏州 12345 实行 24 小时工作制（含节假日）。各承办单位应当配备工作团队，明确分管领导、负责人和联系人作为便民服务员，负责做好诉求的办理和非工作时间段的调度安排，及时应对突发性情况。

第十条 便民服务员负责服务对象反映事项的受理、办理、回复等；负责本地、本部门知识库、专家库的报送维护；负责涉及本地、本部门舆情信息的收集整理、分析研判、处置上报及联络协调等工作；根据需要及时发布本地、本部门的权威信息。

第十一条 便民服务员应当具备以下基本条件：

- （一）具有较强的政治思想素质和敏感性、鉴别力；
- （二）熟悉本地、本部门的主要业务工作；
- （三）掌握互联网应用的基本知识和技能；
- （四）具有较强的综合分析、组织协调和文字表达能力；
- （五）能够严格遵守保密法律法规和政策规定。

第三章 受理范围

第十二条 苏州 12345 受理范围：

- （一）涉及市各有关部门和单位，以及提供公共服务企事业单位的诉求；
- （二）各县（市、区）12345 受理的跨区域转办诉求；
- （三）江苏 12345 交办的诉求；
- （四）长三角 12345 一体化等区域平台诉求；

（五）市委、市政府交办的其他任务。

第十三条 苏州 12345 不予受理范围：

（一）非苏州市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）涉及承办单位已经按照法律法规和政策规定办理，并明确为“最终答复意见”，服务对象仍以同一事实和理由提出的事项；

（六）涉及 110、119、120 和水上救援等紧急救助事项；

（七）其他不予受理事项。

第十四条 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”的原则进行处理。对明确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，由承办单位调查核实后出具书面不予受理意见并提供相关证明材料，经认定后服务事项不再交办，相关办理质量可不纳入服务评价结果。

第四章 苏州 12345 运行要求

第十五条 苏州 12345 运行分为分级受理、分类处置、限时

办理、答复认定、回访办结等主要环节。

（一）分级受理。按照属地接听、分级受理方式，由市级、各县（市、区）12345 统一提供在线服务。

（二）分类处置。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、派发工单等方式进行处理。

（三）限时办理。苏州 12345 和承办单位应当在规定的时限内受理交办、签收办理、答复反馈、回复回访。

特殊情况下，苏州 12345 派发服务工单的同时进行电话确认，并视情催办。承办单位即时接收，及时与服务对象取得联系后办理，并在规定的时限内向苏州 12345 反馈初步办理情况。

对因客观原因不能按时办理的服务工单，应当在时限届满前提出延时申请，并将延期理由和延期时间主动告知服务对象。苏州 12345 对相关申请进行审核认定。

（四）答复认定。苏州 12345 对承办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，承办单位应当在办理时限内补充完整。

（五）办结回访。苏州 12345 在承办单位提交答复意见后，进行回复回访，征求服务对象满意度。对首次回访不满意的服务工单，承办单位应当进行核实办理。

服务工单在承办单位最终完成事项办理并提交办理结果后方可办结，苏州 12345 对诉求办理进行全过程跟踪，要求出具书面办理意见的，由相关承办单位负责出具。

法律法规及江苏 12345 等特定渠道对诉求办理另有规定的，从其规定。

第五章 寒山闻钟论坛运行要求

第十六条 寒山闻钟论坛（以下简称论坛）是网络版的“苏州 12345”网络理政平台，秉持“您的需要，我的职责”工作理念，坚持“优质高效处办小事、协调配合处置中事、及时准确反映大事”工作定位。

第十七条 论坛根据相关法律法规和政策规定，按照“后台实名、前台自愿”原则，要求网民通过真实身份信息认证后注册账号、发帖跟帖。

网民的注册信息和发帖跟帖内容等应当经过审核。

第十八条 论坛指定“苏州阳光便民服务员”为管理员，对论坛用户账号名称的注册、使用，发帖、跟帖评论等进行审核管理、实时巡查、应急处置等，及时发现和处置违法信息，并向有关主管部门报告。

第十九条 论坛运行分为统一受理、限时办理、回复评价、巡帖督办等主要环节。

第二十条 论坛统一受理网民发帖事项，由承办单位实时巡帖，对巡帖发现发帖事项属于本地、本部门职责范围的，应当按照时限和规范要求，及时领办、处理应对、回帖答复。

在事项办理过程中，承办单位可以申请转交办理，或申请与

其他部门共同办理。申请应当说明理由和依据，被申请部门应当及时作出回应。

第二十一条 对网民发帖事项应当做到“网诉网复”。

第二十二条 承办单位应当在规定时限内关注、答复，答复内容应当经分管领导或主要领导审定后发出。

对网民发帖事项能直接答复的，应当直接答复；不能直接答复的，应当在规定时限内关注后作表态性回复，并尽快答复最终意见。

对网民反映的一般事项，原则上应当在规定时限内办结，对因客观原因不能按时办结的，应当在时限届满前提出延时申请，并将延期理由和延期时间主动跟帖告知网民。论坛对相关申请进行审核认定。

对网民反映的特殊事项，要高度敏感、快速反应。

第二十三条 网民提出的具有共性、不宜由个别地区或部门回复的事项，或者经领导批示指定由论坛管理员回复的事项，由“苏州阳光便民服务员”以相应身份回复网民。

第二十四条 在反映事项有最终答复意见后，网民可在规定时限内进行满意度评价。

第二十五条 承办单位办理论坛事项的进度、结果等质效情况接受社会监督和舆论监督。

论坛对承办单位的事项办理进行跟踪问效。对未按规定办理的，责成有关单位限时整改；对整改不到位的给予通报。

第二十六条 论坛保护网民信息及公民个人隐私，除配合公安机关、国家安全机关和监察机关、审判机关、检察机关依职权调查取证之外，论坛不接受任何机构或个人调取用户信息。

第二十七条 便民服务员不得在论坛上发表与本地、本部门工作无关的言论。

对在网上发表不当言论，或者由于回复网民的留言跟帖不及时、不到位引起网民严重不满，造成工作被动的，将依据相关规定严肃追究相关部门单位和人员的责任。

第二十八条 论坛加强对网络反映事项工作相关法律法规和政策的宣传教育，引导网民依法表达合理诉求。

对捏造事实、制造伪证，诬告陷害他人，造成侵害事实的，要及时会同网络技侦和监管部门查清情况，依纪依法追究责任人。

第六章 资源整合

第二十九条 坚持以企业和群众需求为导向，发挥 12345 号码优势和 24 小时服务能力，充分整合政府部门和具有公共服务职能的企事业单位的热线资源，按照“大热线对接、小热线合作、无热线融合、紧急类热线联动”的要求，实现“一号响应”目标。

第三十条 苏州 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”。融入政务服务“好差评”平台管理体系，对接各类政务服务渠道，引导企业和群众评判政务服务成效，建立健全“差评”核实整改机制。打造 12345 “一企来”

企业服务热线，为企业开通快速服务通道。开通 12345 营商环境投诉专线，助力构建亲清新型政商关系。

第三十一条 苏州 12345 建立全市共享共用的知识库、专家库，做好热点政策解读，拓展智能客服。

各承办单位根据职能变化、政策调整、热点事件等及时动态更新知识库和专家库信息。

苏州 12345 和承办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。

第三十二条 苏州 12345 整合建立全市全口径的企业和群众诉求资源库。

各县（市、区）12345 和市级政务热线按照统一对接标准，实时归集上传相关数据，为全市企业 and 群众诉求数据的分析应用做好支撑。

第七章 决策分析

第三十三条 苏州 12345 开展全市企业 and 群众诉求大数据分析，及时发现、致力解决企业 and 群众反映的难点、痛点、堵点问题，对内督办促进服务提升，对外发布接受社会监督，促进地区 and 部门转变作风、提高服务效能。

第三十四条 全市 12345 建立市、县两级企业 and 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

走向和承办单位服务生态，定期量化评估，向承办单位通报。

第三十五条 全市 12345 建立诉求分析联动报告机制。聚焦企业和群众诉求关切，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，形成政情民意分析专报，定期向市委、市政府报送；各县（市、区）定期向属地党委、政府及市级平台报送；市级政务热线向苏州 12345 报送。对突发公共事件等相关诉求快速反应，市、县联动开展跟踪监控和联动分析，按需形成舆情专报。

第八章 绩效评估

第三十六条 苏州 12345 对全市 12345 和市级政务热线的服务开展第三方测评，测评结果在一定范围内通报，并纳入绩效评估。

第三十七条 苏州 12345 开展季度监测和年度评估，反映各承办单位办理答复情况。联席会议办公室对评估结果进行通报，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。

第三十八条 联席会议办公室评估各承办单位诉求办理效能，将评估结果纳入我市高质量发展年度综合考核、基本公共服务重点领域均等化监测、文明城市测评等内容，对满意率高、办理成效显著的集体和个人，予以通报表扬和考核鼓励。

第九章 督查督办

第三十九条 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。

第四十条 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，市委、市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。

第四十一条 苏州 12345 发现承办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。

第四十二条 全市 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。

第十章 责任追究

第四十三条 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）履行本办法第八条至第十一条职责不到位的；

（七）其他应当问责情形的。

第四十四条 对存在本办法第四十三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。

第四十五条 苏州 12345 主管部门及承办单位党委（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。

第四十六条 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。

第十一章 附则

第四十七条 各县（市、区）可参照本办法制定本地区 12345 平台运行管理办法。

第四十八条 本办法由市政务服务管理办公室负责解释。

第四十九条 本办法自印发之日起施行。

抄送：市委各部委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委，市中级人民法院，市检察院，市各人民团体。

苏州市人民政府办公室

2020 年 12 月 16 日印发
