12345在线服务平台管理办法制定说明

一、出台背景

县12345是县委、县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。县12345通过热线电话、网站、微信、移动客户端等多媒体渠道，为公众提供咨询、投诉、求助、建议、举报和表扬等公共服务。

二、主要目标

为规范灌南县12345在线服务平台（以下简称县12345）管理工作，进一步优化营商环境、转变政府职能、提升政府服务水平和满意度。

三、主要内容

（一）机构职责

县12345负责对诉求办理的综合协调和绩效评估；负责对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。

县12345负责诉求的接听、登记、解答、转派回访等日常管理、运行和保障工作。

成员单位负责办理县12345交办的诉求；负责建立健全诉求办理的流程机制，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。

（二）受理范围

按照“属地管理、统一受理、归口办理、限时办结”的原则，县12345受理以下诉求事项:

（1）政务服务的事项咨询、协同办理和效能投诉；

（2）受理跨县域转办诉求；

（3）国务院“互联网+督查”、国家政务服务平台、“互联网+监管”等国家平台诉求；

（4）全县政风热线、政务服务“好差评”等共建平台诉求；

（5）县委、县政府交办的其他任务。

县12345对下列事项不予受理:

（1）不属于我县行政管辖范围的；

（2）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；

（3）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；

（4）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；

（5）涉及110、119、120、122等紧急救助事项；

（6）其他不予受理事项。

（三）运行流程

县12345运行流程分为统一受理、分类处置、限时办理、答复审核、反馈回访、办结归档、数据分析等主要环节。实行7×24小时工作制（含节假日）。对受理的事项，进行分类处置，按“谁主管谁负责”和“谁监管谁负责”的原则主办转办。涉及各镇范围的事项，按照“属地管理优先”、涉及县城区内范围的事项，按照“主管部门优先”的原则。

（四）服务整合

非紧急类政务服务热线整合到县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。

（五）服务整合

县12345开展群众诉求大数据分析、建立群众诉求大数据分析系统及诉求分析联动报告机制。