南昌市东湖区人民政府办公室文件

东府办发〔2025〕27号

东湖区人民政府办公室
关于印发东湖区12345政务服务便民热线
运行管理办法的通知

扬子洲镇、各街办（管理处），区政府各部门，区直各单位：

《东湖区12345政务服务便民热线运行管理办法》已经2025年区政府第20次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

南昌市东湖区人民政府办公室

2025年10月28日

（此件主动公开）

东湖区12345政务服务便民热线运行管理办法

第一章 总则

第一条 为规范东湖区12345政务服务便民热线（以下简称区12345热线）工作，提高区12345热线服务水平，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）、《江西省人民政府办公厅关于印发江西省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（赣府厅发〔2021〕30号）和《南昌市人民政府办公室关于印发南昌市12345政务服务便民热线运行管理办法（修订）的通知》（洪府办发〔2022〕151号）文件精神，结合我区工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于东湖区12345政务服务便民热线平台（以下简称区热线平台）各成员单位，包括各镇（街办、管理处）、区政府各部门，区直各单位。

第三条 区热线（二级）平台主要负责承接市热线（一级）平台的服务延伸，负责全区有关热线办理的工作部署、组织协调、审核办理工作。区各单位、各部门作为三级平台，负责处理对本辖区、本单位的诉求，做到及时签收、受理、转办和反馈。

第四条 区12345热线诉求的办理采取集中受理、按责

转办、分级处理、限时办结、统一督办、群众参与、科学考评的办法，并通过12345热线平台实现诉求的网上转办和接收。

第二章 机构职责

第五条 区政府办公室牵头负责全区政务服务便民热线优化工作，各镇（街办、管理处）、区政府各部门，区直各单位具体负责涉及本辖区、本单位热线诉求的承办工作。涉及履行行政职能的党委部门及其相关单位（含非常设议事协调机构）的诉求，区12345热线受理后转由相关部门负责办理。涉及公共企事业单位的诉求，区12345热线受理后转由相关所属企事业单位负责办理，其主管部门应切实履行管理职责。

第六条 区政府办公室作为区12345热线的主管部门，履行以下工作职责：制定12345热线管理规范、建立12345热线工作机制；推进12345热线与全区各类政务服务便民热线系统对接；负责12345热线平台规划建设和运行管理；组织全区12345热线系统的业务交流、业务培训；开展对成员单位的监督管理、考核评价。

第七条 各镇（街办、管理处）、区政府各部门，区直各单位要切实加强组织领导，明确热线办理科室及人员。由于热线工作涉及面广，工作量大、协调难度大，原则上须由各承办单位办公室或综合协调科室牵头负责本单位政务服务便民热线工作，该项工作将作为热线工作考核的重要指标之一。

第八条 按照“应进必进”的原则，拓展成员单位范围，进一步形成上下互动、左右协同的热线工作体系。各镇（街办、管理处）、区政府各部门，区直有关单位，涉及党委、群团等履行行政职能和公共服务等单位、涉及民生服务的企事业单位作为成员单位。履行下列职责:

1.明确1名分管领导和负责热线的科室，至少配备1名以上受理经办人;

2.具体承接热线系统平台的工单签收、办理及反馈工作;

3.建立内部受理、告知、呈批、办理、答复、办结、保密、考核、问责等工作机制;

4.根据工作职能和工单派发情况，牵头协调需要多部门办理的工单，并将办理结果反馈至区热线系统平台;

5.及时收集、整理、更新本单位职能范围内的知识库内容;

6.定期对办件情况进行梳理汇总并反馈至区12345热线;

7.承担与12345热线相关的其他工作。

第三章 受理范围

第九条 以南昌市“12345”一个号码统一对外，区12345热线受理企业和群众各类非紧急、非警务类诉求，包括城乡建设、城市管理、市场监管、科教文卫、公共服务、生态环境等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等及区政府授权受理的有关事项。

第十条 区12345热线不予受理范围:

1.非东湖区行政管辖范围的事项;

2.涉及110、122、12389等警情警务和119、120、96369等紧急热线受理的事项;

3.涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项;

4.涉及党委（履行行政职能的除外）、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警等职能的事项;

5.已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项;

6.已经进入信访渠道或通过信访渠道有明确处理意见的事项;

7.已经按照法律、法规、规章和有关政策办理完毕并回复，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的事项;

8.没有政策、法律法规依据的事项;

9.经成员单位核实属虚假信息，无法提供事实依据的事项;

10.纯属恶意攻击或无实质内容、模糊不详、无从调查或回复的事项;

11.属于政府部门或企事业的内部管理或经营而不涉及行政权力、公共服务的事项;

12.其他违反法律、法规、规章及其他规定情形的不宜受理的事项。

第十一条 对明显不属于受理范围的事项，首接人员负

责做好解释、告知诉求人不受理的原因，给出合理化建议，尽可能地告知其反映诉求的有效渠道。首接人员无法认定是否属于受理范围的，应及时逐级汇报。

第十二条 下列事项诉求人应当提供姓名、身份证号码、联系方式等基本信息，诉求人拒绝提供或要求保密的，不予受理:

1.查询个人信息的事项;

2.涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实真实信息后方可办理的事项;

3.法律规定需提供个人信息方可受理的事项;

4.成员单位根据相关规定需要诉求人提供个人信息方可办理的其他事项。

第四章 办理流程

第十三条 依法依规完善各办理环节工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。区12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理诉求事项。

（一）受理：各成员单位通过12345热线系统受理群众诉求，对属于热线受理范围的诉求事项，受理人员要如实记录予以受理。

（二）派单：按照“职权法定、行业主管、属地管理、分级负责”的原则实施派单并进行动态调整。涉及多个单位共同办理的诉求事项，依照政府公布的权责清单，按职能就近的原则指定主办单位为首接负责单位，并明确协办单位，

主办单位主动与协办单位对接，协办单位要积极配合。其他对职责有争议事项，必要时可请编办、司法等部门明确责任单位，或向区政府报告。

（三）办理：成员单位在1个工作日内签收工单，并在规定的时限内进行办理。属于本单位职责的，应当在规定期限内予以办结。认为不属于本单位职责或热线受理范围的，应当自收到工单之日起1个工作日内申请退回，并说明退回的理由、依据及退回单位。涉及退回工单经过审核，同意退回的，进行职责界定后再次转派；不同意退回的，说明理由，由成员单位继续办理。

（四）答复：在工单办理过程中，具体经办人员应及时主动与诉求人联系，了解具体情况，及时在热线平台反馈办理结果，并根据实际情况以适当的方式（电话、短信、书面等）将结果告知诉求人，同时在系统附件中上传联系诉求人图片及现场整改图片。

（五）办结：对诉求事项已经办理完毕或虽未办理完毕但无政策法规依据的，通过热线系统对工单提交申请结案操作。办结应当符合以下要求：说明诉求办理时间、具体办理事项的单位、经办人、联系电话、办理结果、法律法规政策依据和答复诉求人的情况，对诉求进行针对性的正面回应。审核人员对申请结案工单进行审核，符合要求的，同意结案；不符合要求的，发回原承办单位继续办理。

（六）督办：对在规定时限内未办结的工单或2次回访不满意的工单，进行督促办理。建立督办事项台账，采取发

督办单、建议单、整改通知、约谈提醒等方式，督促相关成员单位限期整改。针对疑难、复杂、短期无法解决的诉求，建议进行研判，原则上在工单处理时限内给出答复意见，处理方式：现场核实、召开会议、专报区领导等。

（七）归档：区12345热线部门及成员单位对诉求工单、电话记录和录音、处理过程、交办回复、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档，应至少保存3年。法律法规另有规定的，从其规定。

第十四条 12345热线实行限时办结，其中，咨询类3个工作日内办结，非咨询类10个工作日内办结，法律、法规、规章、规范性文件对办结时限有特别规定的，从其规定。省12345热线转派的工单4个工作日内办理完毕，进行反馈。省级工单原则上不允许延期，若有特殊情况提前进行说明。

第十五条 对情况复杂、办理难度大或因其他原因难以按时限办结的工单，在工单到期前2个工作日内提出延期申请，同时要与诉求人解释说明。只可申请延期1次，原则上所延期限不超过原工单办理时限，法律法规有规定的除外。原则上咨询类工单不予以延期申请。对未注明法律依据、无正当理由、无情况说明等的延期申请，予以驳回。

第五章 工作机制

第十六条 分析专报制。区热线办建立诉求分析报告机制，聚焦企业和群众诉求关切，对各类热点、难点事件及集中性、敏感性诉求，可分别按日、周、月、季、半年和年度形成热点专报和分析专报。

第十七条 保密工作制。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及工作秘密、敏感问题的，12345 热线工作人员要按照相关规定予以严格保密，不得将控告、举报材料和诉求人信息及有关情况泄露给被投诉人员或单位及无关单位和个人。对于不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

第十八条 信息共享机制。建立健全统一的全区热线信息共享规则，建设维护好热线知识库，同时加快推进热线平台与各部门业务信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需全量数据，为部门分析研判、履行职责、科学决策、解决普遍性诉求提供数据支撑。

第十九条 热线信访联动机制。加强与信访部门沟通对接，建立联动机制，推动 12345 热线与信访业务信息系统对接、信息共享，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头办理。

第六章 考核评价

第二十条 坚持科学、公平、公正、公开的原则，不断优化考核办法，完善全面反映成员单位工作效能的考核指标体系，以系统主动生成、可量化的月度运行为主。区政府办对全区各成员单位诉求办理工作情况进行考核，并予以通报。对各成员单位的年度考核结果纳入全区高质量发展等各类全区绩效考核体系。

第二十一条 年度考核由基础工作、月度运行、重点工作以及加、减分等指标组成。其中，基础工作、重点工作以

及加、减分等指标可每年根据工作实际情况后修改完善确定。

第二十二条 每月对成员单位办理诉求事项的响应率、办结率、满意率、工作动态、督办情况、典型正反面案例以及知识库建设维护情况等进行通报。

第七章 督办问责

第二十三条 督办问责机制。建立健全区12345热线督办问责机制，加强对热线各成员单位的问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，综合运用现场督办、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实工作责任，督促履职尽责。对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报，必要时形成专报呈区领导批示办理，由区政府办公室对应职能科室负责跟踪督办。

第二十四条 存在以下工单事项的，对成员单位进行重点督办:

1.多次对工单不签收或逾期不签收工单;

2.在规定时限内未办结的工单;

3.多次推诿扯皮的工单;

4.多次申请结案不规范而发回办理的工单;

5.多次回访不满意且有处理空间、认定未办理到位的工单;

6.政府领导批示或政府交办的事项;

7.领导接听群众来电，交办的重点事项;

8.认为需要重点督办的其他事项。

第二十五条 存在以下情形的，对成员单位进行责任追究:

1.对多部门联合办理的群众诉求，指定的牵头单位无正当理由拒不办理，或协办单位不接受、不配合协调，导致逾期办理或过期未办理的;

2.弄虚作假，回复或者答复情况与实际办理结果不一致，造成不良影响或严重后果的;

3.因成员单位主观敷衍塞责、推诿扯皮造成诉求人不满或者答复不符合相关工作流程被连续两次发回重办的;

4.应当解决的同一问题反映三次以上未解决或未制定出台解决措施的;

5.吃拿卡要、失职渎职、以权谋私、徇私舞弊，致使诉求人反映的问题办理不公、造成恶劣影响的;

6.对诉求人进行打击报复，扣押、销毁举报信息或向被举报人透露举报情况的;

7.其他需要追责的情形。

第二十六条 诉求人应客观、理性、文明表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。对恶意扰乱12345热线工作秩序的，将线索移送公安机关依法处置。

第八章 附则

第二十七条 各成员单位可根据本办法制定具体实施细则。本办法由区政府办公室负责解释，可根据实际情况进行修改完善。

第二十八条 本办法自印发之日起施行。

附件：东湖区12345政务服务便民热线成员单位（50家）

附件：

东湖区12345政务服务便民热线成员单位（50家）

扬子洲镇、豫章街办、墩子塘街办、百花洲街办、大院街办、董家窑街办、彭家桥街办、滕王阁街办、贤士湖管理处、扬农管理处

区发改委、区教体局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社局、区住建局、区城管执法局、区农业农村局、区商务局、区文广旅游局、区卫健委、区退役军人事务局、区应急管理局、区审计局、区市场监管局、区统计局、区医保局、区政数局、区中小企业服务局、区档案史志馆、区机关事务管理中心、区国资中心、区金融服务中心、区百花洲景区事务中心，东控公司、区城投公司，区文旅公司

区委宣传部（新闻出版局）、区委统战部（民宗局）、区委政法委（平安办）、区委编办、区委信访局、区总工会、区妇联、区残联

区税务局、东湖消防救援大队、市自然资源规划局东湖分局、东湖生态环境局

抄送：区委办公室，区纪委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区人武部，区委各部门，区法院，区检察院，群众团体。

东湖区人民政府办公室　　2024年10月28日印发