

清远市人民政府办公室文件

清府办〔2015〕10号

清远市人民政府办公室关于印发《清远市12345政府服务热线效能监察实施细则》的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、各直属机构，各有关单位：

《清远市12345政府服务热线效能监察实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市行政服务中心反映。



清远市人民政府办公室

2015年2月27日

清远市 12345 政府服务热线 效能监察实施细则

第一条 为规范清远市 12345 政府服务热线运行，强化履职尽责，促进依法办理，确保政令畅通，提高行政效能，根据《清远市 12345 政府服务热线管理办法（试行）》（以下简称管理办法）等规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则以提高清远市 12345 政府服务热线工作效能为目的，对市 12345 热线承办单位的业务办理情况进行红黄牌管理，并将结果报相关监察督查机关对各承办单位及其工作人员影响行政效能的行为进行督办和责任追究。

第三条 热线效能监察纳入政府绩效管理范围。

第四条 承办单位要严格依照《管理办法》及相关实施细则等规定的时限（注：所涉时限遇节假日均顺延，下同），及时处理热线平台各类政务服务请求，如出现以下情况的，分别被发放黄、红牌。

（一）咨询类（含意见、建议、表扬）。承办单位处理咨询类工单，应自工单派发至本单位时起 46 小时内完成，如超出 46 小时被发放 1 张黄牌，超出 70 小时被发放 1 张红牌（无法引用政策法规答复、或需请示上级单位后才可回复等特殊事项可申请延期，经批准延期答复的，应在延期申请的承诺时限内办结工单，

如超出 1 个工作日办结被发放 1 张黄牌，超出 2 个工作日被发放 1 张红牌)。

(二) 求决类(含一般性诉求、消费投诉、经济违法行为举报、行政效能投诉)。承办单位办结工单，一般应自工单派发至本单位之日起 5 个工作日内完成，如超出 5 个工作日被发放 1 张黄牌，超出 6 个工作日被发放 1 张红牌；经批准延期办结答复的，承办单位应在延期申请的承诺时限内办结工单，如超出 1 个工作日办结被发放 1 张黄牌，超出 2 个工作日被发放 1 张红牌。

(三) 工单处理结果的回复。内容一般应包括处理程序、处理结果、处理时限，因回复处理结果不清晰明确而导致诉求人不满意的，每宗每次被发放 1 张黄牌。

(四) 知识库。承办单位审核确认收集信息应在 2 个工作日内完成，如超出 2 个工作日被发放 1 张黄牌；如因知识库信息过时、错误引起市民投诉的，被发放 1 张红牌。

(五) 应急。对于重大、紧急类政务服务请求(110、119、120 等应急范围内的事项除外)，热线平台除通过系统派单外，还将以 12345 热线号码拨打承办单位承办人电话告知，承办单位接到工单后，必须在 1 小时内拨打 12345 热线反馈初步意见，超过 1 小时被发放 1 张黄牌；在处理完毕后 1 个工作日内反馈处理结果(如所在现场不具备上网办理条件的，可直接拨打 12345 热线反馈处理情况，事后再补录)，如超过 1 个工作日的，每宗每次被发放 1 张红牌。

第五条 承办单位应严格依照《管理办法》规定的程序，处理市民反映的各类政务服务请求，如出现以下情况的，每次每宗发放 1 张红牌。

（一）承办单位因对本单位职责范围不清、或未经现场了解情况凭主观判断等原因，对本应属于本单位受理的工单不予受理而强行退回处理的；

（二）对工单涉及两个或两个以上部门协同办理，主承办单位应首接并主动联系协同部门办理，主承办单位应首接但不予首接而推诿给其他协同部门首接的；（“主承办单位”界定：按属地管理原则分派到县（市、区）办理的业务，如需本系统上级部门协同办理的，县（市、区）承办单位为主承办单位；如本系统上级部门接收的事项，需本系统下级部门协同办理的，上级部门为主承办单位；如同一事项在不同区域发生，由处理此事项的部门的本系统上级部门为主承办单位。不同系统的协同办理部门中，以负责处理事项中问题产生的根本原因的单位为主承办单位）。

（三）承办单位收到不属于本单位受理的工单，要及时说明理由并回退同级热线办，如违反规定错误受理、流转，或作为无效工单、重复工单等错误处理的；

（四）承办单位对 12345 热线办或上级部门交办的工单件，不向交办单位说明原因，做无效工单、重复工单等处理的；

（五）对于重大、紧急类政务服务请求，必须及时按照规定启动应急预案，并与相对应的市、县（市、区）应急办联系，不

正确履行职责和妥善处理，导致不良影响产生和扩大的；

（六）违反有关保密规定，导致保密信息泄漏，造成不良后果的；

（七）其他违反程序规定的，被市民投诉后查证属实的。

第六条 承办单位应该严格按照法律、法规和政策规定，办理市民反映的各类政务服务请求。对出现以下情况的，每次每宗发放 1 张红牌。

（一）对于事实清楚、材料充分，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的服务请求，应当予以支持而不支持的；

（二）对于缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的服务请求予以支持的；

（三）按照法律规定应当启动调查、听证、申诉等程序而不执行的；

（四）按照法律规定应该出具书面文书而不执行的；

（五）应当引用法律法规答复市民的，而未引用或没有正确引用法律法规、政策文件进行解答，违反法律法规错误答复投诉人的；

（六）其他违反有关法律法规、政策规定，经查证属实的。

第七条 承办单位及其工作人员在办理市民服务请求时，应当做到认真严谨、文明礼貌、态度和蔼、高效为民。对出现以下情况的，每次每宗发放 1 张红牌。

（一）对于请求事由合理但缺乏法律依据的，未对当事人做

好解释工作并造成恶劣影响的；

（二）认定为无效工单、重复工单，不作进一步调查处理而未说明具体原因的；

（三）对工单反映的问题敷衍应付，答复不认真、凭想象答复、或有意刁难的；

（四）工单反映问题一时难以解决，不负责任、不作合理解释、敷衍了事的；

（五）对反映的问题未作认真调查，敷衍、推诿或简单应付，未兑现对投诉人的处理承诺，造成当事人重复投诉三次以上（含三次），经查证属实的（诉求明显不符合客观事实、提出无理要求、涉及历史遗留问题、涉诉涉法等事项除外）；

（六）对待当事人态度简单粗暴、工作作风不深入，不认真听取当事人意见，或有意刁难，经调查属实的；

（七）其他效率低下、态度恶劣、影响较坏的行为。

第八条 承办单位违反《管理办法》规定及相关实施细则，依照本实施细则如被发放黄、红牌的，由承办单位提出书面整改意见报市热线中心并抄送市监察局；未按期整改的或整改不到位的，由市热线中心及时报市政府督查室督办；属于行政问责范围的，由纪检监察机关按行政问责的方式和程序追究责任。

第九条 承办单位每月红黄牌情况在市行政服务中心月简报中通报。

第十条 本实施细则中涉及的时限，如在《管理办法》规定

及相关实施细则未作明确或与本实施细则相冲突的，以本实施细则规定的为准。

第十一条 本实施细则由市人民政府行政服务中心负责解释。

第十二条 本细则自颁布之日起试行。

公开方式：依申请公开

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，清远军分区，市法院，市检察院，市各人民团体，中央、省驻清有关单位。

清远市人民政府办公室秘书二科

2015年3月16日印发
