附件6

《12345政务服务便民热线诉求处置规范》（征求意见稿）

编制说明

一、编制背景

近年来，党中央、国务院高度重视服务型政府建设，12345政务服务便民热线（简称：12345热线）是政府联系群众的重要渠道和政务服务的“总客服”，其服务效率、质量、效果直接影响政府社会治理及服务效能。2020 年国务院办公厅出台了《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》，明确以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2021年根据该指导意见，陕西省结合本省政务服务便民热线建设和运行实际，印发了《陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》，对全省政务服务便民热线的运行管理进行了系统性指导，明确要求各地区各部门根据实际情况制定和完善相关管理规范，为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障。经过近几年的实际运行，本省12345热线在积极促进政务服务供给侧改革，助力优化营商环境，建设服务型政府的前沿阵地上发挥了积极作用， 但在优化热线服务诉求处置过程中还存在以下两方面瓶颈短板：一是服务规范标准不一。目前全省11个市区12345热线管理运营机构分属于办公厅（室）、大数据局、行政审批局、党委网信部门管理，机构上“对不齐”造成服务规范标准不一、执行程度不一。二是协调督办能力有待提升。因热线存在“小马拉大车”情况，协调力度、督办能力有待提升，部分单位对12345分转工单存在办理不及时、超期不回复、办理质量不高等，造成群众反复投诉，满意率难提升。同时，需要多部门协商解决的事项不好协调，一些相对复杂的群众诉求或者需要多部门联合办理的事项亟待建立统一的工作流程、协调机制和有效的监督体制，热线的权威性和执行力得到保障。

2022 年国务院出台了《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，明确提出了政务服务标准化建设。目前，我省便民服务热线地方标准还是空白，作为公共服务的一种重要手段，推动本省12345热线标准化是解决热线诉求处置瓶颈短板，提升服务性政府服务水平的重要抓手，这使得制定热线标准尤为必要。

二、编制目的及意义

**编制目的：**通过建立本省的12345政务服务便民热线地方标准，寻求一条普适、科学和可持续的政府管理和服务的创新途径，破解热线诉求处置瓶颈短板，实现便民服务热线运行的规范、统一、公开、高效、便民，并以此达到提升本省12345政务服务便民热线工作绩效和服务水平、实现政民互动、改善政府形象和提高民众满意度的效果。

**编制意义：一是提升了热线服务质效。**12345政务服务便民热线标准化是推进高效、有效回应社会关切的重要渠道，是整合政府资源的有效手段，是实现政府整体对外服务的有效路径，也是保证热线服务效果的关键，快速解决群众问题和社会问题，化解社会矛盾、促进社会公平的有效途径。建立热线标准，以同一条标准来衡量12345 政务服务热线管理水平，统一制度、统一标准、统一约束、统一监督，可解决本省热线因管理机构上的“对不齐”造成服务规范标准不一、执行程度不一以及协调督办能力有待提升的问题，对于进一步规范热线服务的运转流程，提升全省热线服务的运转效率、服务质量、企业和群众满意度具有重要作用。**二是优化了政务服务和营商环境**。政务服务便民热线标准化建设是持续优化政务服务的题中应有之义，该标准的出台不仅填补了陕西省12345政务服务便民热线地方标准的空白，实现且推广了热线经验及成果的标准化转化，还对陕西省政务服务和营商环境的高质量发展均起到了较好的制度性规范作用。**三是促进了社会治理能力的再提升。**12345 政务服务热线标准化是落实政务公开工作的有效途径和手段，在拓宽群众政治参与渠道，制约公共行政权力，预防和治理腐败，提升政府公信力方面将发挥重要作用，是社会治理长效机制建立的有益探索。

三、编制依据

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》，结合陕西省政务服务热在安康市汉阴县、榆林市佳县、咸阳市武功县、延安市志丹县、商洛市丹凤县的实际运行特点，并依据相关法律法规、国家及我省关于政务服务热线的相关文件制定本标准。具体包括：

1.法律法规政策:

《中华人民共和国标准化法》

《中华人民共和国标准化法实施细则》

国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》

陕西省人民政府办公厅《关于印发加快推进政务服务标准化规范化便利化大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案的通知》

《陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》

其他政务服务相关法律法规和政策文件

2.参考标准:GB/T 33358-2016 政务热线服务规范

四、编制原则

**(1)协调性原则：**与现有标准保持匹配，其中涉及到已有相关标准规范的均直接引用原标准文件;

**(2)适用性原则：**从我省的实际出发，符合我省对于热线诉求处置的要求;

**(3)一致性原则：**征求意见，综合多方意见，对各地区科学合理的优秀经验采纳，协商一致。

五、主要编制过程

**（一）准备工作**

2023年10月，汉阴县行政审批服务局成立由榆林市佳县、咸阳市武功县、延安市志丹县、商洛市丹凤县四个地市12345 热线管理机构骨干共同组成的《县级12345政务服务便民热线诉求处置规范》编制组，明确了调研内容，启动该标准草案的前期调研工作。一方面，编制组广泛收集相关资料，包括方针政策、法律法规，相关国家标准、行业标准、地方标准、各地区热线机构及承办机构的 “三定方案”。另一方面，编制组于2023年11月份按计划深入参与地区的热线管理机构及承办机构，进行了热线诉求处置专题调研，对各地区的热线机构建设情况、诉求处理运转情况、存在问题、工作建议意见进行调研、收集，并由汉阴县行政审批服务局进行汇总，拟定了标准编制的工作方案，明确了工作原则、工作目标、工作内容和工作步骤，并前瞻性地讨论了在标准编制过程中可能遇到的各种问题。同时，制定了详细的标准编制计划，确定了各阶段的任务分工，正式开始草案编制工作。

**（二）完成标准初稿**

编制组在充分收集、深入研究相关政策法规、各级标准，对参与标准编制地区的热线管理机构、承办机构充分调研和论证的基础上，于2023年12月初，完成了《12345政务服务便民热线诉求处置规范(草案初稿)》。2023年12月中旬，在汉阴县行政审批服务局的组织下，邀请了安康市行政审批服务局、佳县行政审批服务局、武功县行政审批服务局、志丹县行政审批服务局、丹凤县行政审批服务局等单位的多名热线管理机构骨干、业务人员及标准化相关专家召开了专题会议，重点对标准应遵循的原则、要素内容进行了研究和讨论。随后编制组根据专家意见对标准初稿进行了完善和补充，于2023年12月20日形成了《12345政务服务便民热线诉求处置规范(草案征求意见稿)》，主要内容包括县级12345政务服务便民热线诉求处置的机构设置及职责、人员配置、受理范围、工作流程与要求、督办、考核、归档借阅等内容。

**（三）内部意见征集**

2023年12月24日，汉阴县行政审批服务局及时将征求意见稿正式印发给各标准编写参与地的热线管理机构及承办机构征求意见，首次共征集到5个参与地区的26家单位共43条书面反馈意见。通过对43条意见进行梳理并逐条进行分析和论证，最终采纳32条，部分采纳8条，未采纳3条。2023年12月底，形成《12345政务服务便民热线诉求处置规范(草案)》。

六、主要编制内容

本标准共有10个章节组成，主要内容有：第四章针对机构设置及职责进行规范；第五章针对工作人员能力提出具体要求；第六章对热线的受理内容范围做出了明确；第七章对热线承办工作流程和要求进行了规范；第八、九、十章分别从热线的督办、考核、资料归档借阅三个方面进行了明确。标准内容为本省12345热线的服务与管理工作提供了规范界定及工作参考。

简要展开如下：

**（一）范围：**规定了本标准包含的主要章节内容及适用于本省12345政务服务便民热线的诉求处置工作。

**（二）规范性引用文件:**列明了本标准所引用的规范性文件为GB/T 33358-2016 政府热线服务规范。

**（三）术语和定义：**对12345政务服务便民热线、诉求、诉求人、承办人员、承办机构、知识库，6个主要热线专业术语予以定义和说明。

**（四）机构设置及职责：**从管理机构和承办机构两个方面规范了机构性质及主要职责。

**（五）人员配置：**从管理机构和承办机构两个方面规范了工作人员所应具备的工作能力。

**（六）受理范围：**规范了热线受理内容的范围、明确了不予受理的内容范围及处理方式。

**（七）工作流程与要求：**明确了热线诉求的工作流程及办理时限，从受理转派、办理、告知、反馈、回访、办结等处置流程上规范了工作人员行为及承办要求。

**（八）督办：**从督办内容及工作人员督办方式上进行了规范。

**（九）考核：**对考核范围、内容及考核结果应用进行了明确。

**（十）归档借阅：**对诉求处置完毕后，档案资料的归档及借阅做出明确要求。

七、其他事项说明

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

本标准未涉及相关知识产权，特此说明。