

丽水市 12345 政务服务便民热线 管理办法

(2026 年 4 月 21 日丽水市人民政府令第 86 号公布 自
2026 年 8 月 1 日起施行)

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和改进 12345 政务服务便民热线工作，畅通民意诉求渠道，提升政务服务水平和社会治理效能，建设人民满意的服务型政府，根据有关法律、法规等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内 12345 政务服务便民热线的建设、运行、管理和监督，适用本办法。

本办法所称的 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”），是指除 110、119、120、122 等紧急服务热线外，接收自然人、法人及其他组织（以下统称诉求人）对政府管理和非紧急类诉求的综合性公共服务便民平台，由 12345 热线电话、微信公众号以及“12345·百姓身边事”网上平台等系统组成。

诉求人向 12345 热线提出的咨询求助、投诉举报和意见建

议或者其他服务请求称为 12345 热线事项，简称热线事项。

第三条 12345 热线工作坚持以人民为中心，遵循便捷高效、惠企利民、服务与治理并重的原则，实行统一接收、归口办理、接诉即办、数智赋能的工作机制。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对 12345 热线工作的组织领导，统筹协调解决 12345 热线工作中的重大问题，建立 12345 热线疑难事项会商机制，协调处理职能交叉、职责不清等疑难复杂问题，研究推动高频次、共性问题系统治理。

第五条 信访部门是 12345 热线的主管部门，负责本行政区域内 12345 热线工作的统筹规划、组织协调、制度建设，指导和监督本级 12345 热线工作机构开展工作。

市 12345 政务咨询投诉举报服务中心是本市的 12345 热线工作机构，负责 12345 热线的运行管理。

县（市、区）信访部门指定的本行政区域内 12345 热线工作机构，按照市 12345 政务咨询投诉举报服务中心的统一安排，承担按责转办、回访核实、协调督办、知识库维护等工作。

第六条 行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及承担公共服务职能的企事业单位是 12345 热线事项的责任主体（以下统称“承办单位”），应当履行下列职责：

（一）完善诉求事项办理机制，落实工作力量，加强业务培训和指导；

（二）按时签收并限时办理、答复、反馈 12345 热线转办的事项；

（三）分析涉及本单位、本领域的诉求事项，对反映相对集中的问题研究治本措施，建立长效机制；

（四）维护和更新热线知识库与诉求派发职责清单信息，保证信息真实、准确、有效。

支持和引导人民团体、行业协会商会、公益慈善、城乡社区服务等社会组织和公众力量参与热线事项办理。

第七条 12345 热线主管部门应当根据 12345 热线事项办理情况和阶段性社会关注热点，定期组织政府领导和机关、单位负责人公开接听 12345 热线。

第二章 运行管理

第八条 12345 热线提供“7×24 小时”全天候人工及智能服务，实行统一制度规范、统一办理要求、统一服务标准、统一数据汇集。

市 12345 热线主管部门应当建立健全 12345 热线统一接

听、集中转派、分类分级办理的一体化运行工作机制。

第九条 市 12345 热线工作机构应当加强智能化建设，在确保安全准确的前提下，运用人工智能等新技术，探索智能问答、智能填单、智能派单、智能分析、智能预警等场景应用。

第十条 市 12345 热线工作机构可以根据服务需求，统筹设置涉企服务、外语或者方言等特色专席，以及业务量大、专业性强的医疗保险、人力社保、住房公积金等专业座席，提供个性化、精细化服务。

市 12345 热线工作机构、承办单位应当结合老年人、残障人士等特殊群体的服务需求，从信息无障碍建设和帮办、代办服务等方面，推动适老化、适残化等服务升级。

第十一条 市 12345 热线主管部门与经济和信息化、政务服务管理等部门应当加强业务协同，贯通联动 12345 热线与企业综合服务平台，实现涉企诉求全量归集、高效办理。

12345 热线应当加强与 110 报警服务平台的双向联动，与 119、120、122 等紧急热线和水、电、气、热、网络通信等公共事业服务热线、社会服务热线的高效协同。

第十二条 市 12345 热线主管部门应当完善热线事项分办规则，依照法律法规、权责清单等健全诉求事项派单目录并动态更新。

第十三条 市 12345 热线工作机构应当统筹热线知识库信息采编与更新，维护和管理标准统一的热线知识库。

承办单位应当根据热线知识库目录和标准，实时向 12345 热线推送最新政策和热点问题标准答复内容，动态更新热线知识库信息，保证信息数据的全面、真实、准确。

第三章 受理办理

第十四条 市 12345 热线工作机构受理非紧急类事项，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询求助、投诉举报和意见建议以及长三角跨区域“一网通办”事项。

第十五条 对接收的诉求，12345 热线工作机构应当根据下列规定分类处理：

（一）对属于 12345 热线受理范围的，应当及时按程序受理、办理；

（二）对应当通过 110、119、120、122 等紧急热线处理的，应当即时转至相应热线；

（三）对依法应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序处理和已进入信访渠道的，应当告知诉求

人相应法定途径；

（四）对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或者涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的，应当做好解释说明；

（五）正在办理过程中，或者已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，告知其办理进度或者结果。

第十六条 对受理的热线事项，12345 热线工作机构能够直接答复的，予以直接答复。不能直接答复的，形成热线工单派发至承办单位限时办理。本办法所称工单，是指记录诉求人的基本信息、反映内容、办理情况、督办核实、回访评价等事项办理全过程信息的工作流转单。

市 12345 热线主管部门应当建立健全紧急事项即时上行上报机制，对自然灾害、危及公共安全、涉及区域性水、电、气、热、网络通信等时效性强且需要立即处理的紧急事项进行快速转办。

第十七条 12345 热线工作机构应当根据热线事项紧急程度，按照快速、一般两种情形明确办理时限。对快速事项，承办单位应当在登记之日起 3 个工作日内办结；对一般事项，承办单位应当在登记之日起 7 个工作日内办结。

法律、法规和规章对热线事项的办理程序、期限已有规定

的，从其规定。

第十八条 热线事项办理实行首接负责制，接到工单的单位为首接单位，应当履行办理和答复职责，不得推诿。

热线事项确需其他单位共同办理的，实行首协同责，首接单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合。热线事项办理完成后，由首接单位答复诉求人。

承办单位对办理主体有异议的，应当在接收工单之日起 1 个工作日内申请退回，并说明理由、依据，提出改派建议。申请未通过审核的，仍由原承办单位办理。逾期未申请退回的，视为首接单位确认受理并承担办理责任。

第十九条 因职能交叉、职责不清等问题难以确定热线事项承办单位的，12345 热线主管部门应当会同机构编制、司法行政等部门组织协商确定承办单位，必要时通过本级 12345 热线疑难事项会商机制协调处理。

12345 热线工作机构应当根据前款规定形成的协调结果更新诉求事项派单目录。

第二十条 承办单位办理热线事项应当遵守下列规定：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况；

（二）依法履行职责，按照本办法第十七条规定按期办理；

（三）在规定时限内向诉求人和 12345 热线工作机构反馈办理情况，并征求诉求人对办理结果的意见；

（四）热线事项因办理难度大、诉求人补充新情况新理由、发生不可抗力等情形导致无法按期办结的，承办单位应当及时向诉求人说明情况，并向 12345 热线工作机构反馈。12345 热线工作机构应当向诉求人提供热线事项办理进度自助查询服务。

第二十一条 诉求人应当依法、文明、有序使用热线服务，提出诉求事项，遵守社会公序良俗，不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告、陷害他人，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员，不得利用热线资源谋取不正当利益或者损害国家利益、社会公共利益以及他人合法权益。

诉求人违反前款规定的，12345 热线工作机构应当做好劝导、教育工作，告知诉求人相关规定和违法行为的法律后果；对恶意扰乱 12345 热线工作秩序的，及时将线索移送公安机关依法处理。

第四章 多元治理

第二十二条 12345 热线主管部门、承办单位应当通过

12345 热线拓展政民互动渠道，收集社情民意，改进公共服务、提升行政效能。

第二十三条 鼓励社会公众采取多种形式发现、反映问题，引导公众依法有序参与公共管理、公共服务。

12345 热线工作机构可以组织 12345 热线服务进乡村、进社区、进企业、进直播间等活动，面对面互动交流、听取意见、答疑解惑。

第二十四条 12345 热线主管部门、融媒体中心应当建立信息互通与协作机制，发布惠企利民政策、社会热点等民生信息，共建“12345·百姓身边事”网上服务平台，构建“热线+网络”“政府+融媒”全渠道协同高效的诉求办理体系。

鼓励媒体机构对社会关注的热线事项进行跟踪报道和过程监督。

第二十五条 推进 12345 热线运行体系延伸覆盖至社区（村）网格。建立健全 12345 热线与网格化服务管理平台对接直通模式，提高诉求工单流转时效。

第二十六条 12345 热线主管部门应当建立健全 12345 热线多元参与和监督机制，有序组织人大代表、政协委员、企业和群众代表参与热线活动，支持将热线事项中的热点问题转化为代表建议、政协提案或者监督议题，推动社会问题系统治理。

第二十七条 12345 热线工作机构应当加强 12345 热线数据分析以及成果应用，运用大数据、云计算、人工智能等技术手段，对社情民意、涉企诉求和事关经济社会发展的信息进行动态监测和分析，提出综合性分析建议，为政务服务和社会治理提供决策参考。

第二十八条 12345 热线工作机构应当加强 12345 热线平台与有关单位的数据信息互联互通，在 12345 热线数据动态监测中发现可能发生的风险隐患，应当及时向有关单位发出风险预警，有关单位应当快速处置、及时化解。

第二十九条 承办单位应当探索建立未诉先办机制，充分利用 12345 热线数据成果，主动对接企业和群众需求，采取下列措施，开展源头治理：

（一）分析热线事项办理情况，改进工作薄弱环节；

（二）专题研究诉求人集中反映、反复提出的诉求，制定解决措施；

（三）研判重点地区、重点领域、重要时段和季节性、周期性问题的，制定工作方案、应急预案，做好应对准备；

（四）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理。

第五章 监督保障

第三十条 实行热线事项办理结果回访和满意度评价制度。12345 热线工作机构应当在热线事项办结之日起 3 个工作日内进行回访。

诉求人可在回访中对办理结果进行评价，或者在收到事项办结答复之日起 30 日内，通过短信、电话、网络平台等方式对办理结果进行评价。

诉求人反馈诉求事项“未解决”或者评价“不满意”的，承办单位应当进行核实，并将核实情况反馈给诉求人。对已办理到位的，由承办单位向诉求人沟通解释；对未办理到位的，由承办单位限期整改到位，并将办理结果反馈给诉求人。

对不符合法律、法规、规章、政策规定以及违反社会公序良俗等的诉求，承办单位已经明确解释说明但诉求人仍不满意的，应当向 12345 热线工作机构提供证明材料并经审核后不纳入负面评价。

第三十一条 市 12345 热线主管部门应当对热线事项办理质效进行综合分析，并加强结果运用。

第三十二条 除本办法第三十条第四款规定的情形外，承办单位有下列情形之一的，12345 热线主管部门可以进行督办：

- (一) 属于职责范围但拒不接收工单的；
- (二) 超出办理时限未办结的；
- (三) 诉求人多次反映未解决的；
- (四) 多个诉求人集中反映同一类诉求未解决的；
- (五) 其他需要督办的事项。

按照前款规定督办后仍未解决的，12345 热线工作机构可以通过媒体监督、政务督查等方式开展联合督办，推动热线事项有效解决。

第三十三条 12345 热线工作机构应当加强公益诉讼、矛盾纠纷多元化解、行政执法监督等领域诉求事项联合协调处置，推动诉求事项多元化治理。

12345 热线主管部门、司法行政部门应当建立 12345 热线与行政执法监督领域数据共享制度，加强对热线反映的执法不规范等突出问题的执法监督。

第三十四条 12345 热线主管部门、12345 热线工作机构、承办单位及其工作人员应当加强 12345 热线数据信息安全保障，按照“谁管理、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、信息共享使用全过程安全监督管理，全面落实信息安全责任和保密规定，严禁违法违规泄露诉求人信息。

第三十五条 12345 热线主管部门应当组织开展 12345 热线工作人员业务培训和经验交流，加强对 12345 热线工作人员的工作激励、人文关怀和心理疏导。

对 12345 热线工作作出积极贡献的单位和个人，按照国家有关规定给予褒扬激励。

第六章 附 则

第三十六条 本办法自 2026 年 8 月 1 日起施行。