淄博市人民政府办公室
关于印发《淄博12345政务服务便民热线运行管理办法》的通知

淄政办字〔2026〕20号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

《淄博12345政务服务便民热线运行管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

淄博市人民政府办公室

2026年8月21日

（此件公开发布）

淄博12345政务服务便民热线
运行管理办法

第一章　总　则

第一条　为加强12345政务服务便民热线监督管理，进一步畅通企业和群众诉求表达渠道，规范12345政务服务便民热线事项办理工作，维护反映诉求的自然人、法人和其他组织（以下简称诉求人）合法权益，提升政务服务质量和水平，根据国家、省有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称12345政务服务便民热线（以下简称热线），是指市政府设立的由12345电话、微信小程序、手机客户端、政府网站、省级政务服务便民热线来件等渠道组成，专门受理非紧急诉求事项的政务服务平台。

第三条　热线按照“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结”的运行模式开展工作。

第四条　市政府市民投诉中心负责热线的规划建设和运行管理，健全完善热线工作制度和运行机制，推进热线工作标准化、规范化、智能化建设，指导和监督全市热线工作。各区

县人民政府（含高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区管委会，下同）和市政府各部门单位负责协调处理市级热线转办的属于本辖区、本部门单位及本系统职责范围内的热线诉求事项。

第二章　职责分工

第五条　市政府市民投诉中心主要履行以下职责:

（一）负责热线的建设、指导和评价等工作；

（二）负责热线运行管理、统一受理、分类处置和督促办理工作；

（三）组织建设热线知识库，组织各区县、各有关部门单位及时更新、维护热线知识库信息，提升知识库应用水平；

（四）指导全市热线队伍建设及业务培训；

（五）承办上级交办的其他工作。

第六条　区县热线工作机构主要履行以下职责:

（一）负责本辖区热线管理工作，对本级承办单位进行指导和评价；

（二）负责市级热线交办诉求事项的落实、分办、督办和反馈等工作；

（三）负责涉及本行政区域热线知识库相关信息的更新、维护；

（四）指导本辖区热线队伍建设，组织开展业务培训；

（五）承办上级交办的其他工作。

第七条　　承办单位主要履行以下职责:

（一）健全热线诉求事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

（二）按照规定时限办理、答复、反馈热线转办诉求事项;

（三）负责涉及本单位职责范围内热线知识库相关信息的更新、维护，确保信息真实、有效、准确；

（四）协调开展热线其他工作。

第三章　　受理范围

第八条　　热线负责受理辖区内诉求人的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求。

第九条　　诉求人应当依法提出诉求事项，遵守社会公序良俗，不得歪曲事实，不得诽谤、诬告、陷害他人，不得无正当理由反复使用或者长时间占用热线资源，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员。属于热线受理范围的诉求事项，应当按程序及时办理。不属于受理范围的诉求事项，按照相关规定分类处理:

（一）须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，告知诉求人相应法定途径；

（二）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、个人信息的诉求

事项，做好解释说明；

（三）诉求事项已经按照法律法规规章及政策规定办理完毕并回复后，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的，直接答复诉求人办理进度或者办理结果，不再重复受理；

（四）应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的诉求事项，即时转至相应热线；

（五）无正当诉求扰乱热线工作秩序，经多次提醒无效的，可终止通话。

第四章　运转流程

第十条　热线实行“7×24小时”全时段人工服务。

第十一条　热线负责受理并分类处置诉求人提出的诉求，不代替部门职能。

第十二条　热线诉求事项运转流程:

（一）受理。对诉求人提出的热线诉求事项，热线受理人员能够直接答复或处理的，应直接答复或处理；不能直接答复或处理的，应当即时形成工单转至相关承办单位办理。热线不主动将诉求人信息做保密处理，诉求人如需信息保密，应当向热线提出。需要诉求人提供姓名、联系方式等信息方可办理的事项，诉求人应当如实提供。

（二）转办。市级热线应按照承办单位职责分工，及时通过热线办理系统将工单转办至有关单位办理。

（三）响应。承办单位收到热线转办诉求后，应当及时联系诉求人，主动听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况。

（四）办理。企业群众诉求应该在规定时限内办理完毕（企业诉求应当在1个工作日内通过热线办理系统反馈初步办理意见）；诉求人提出的诉求事项不符合法律法规规章及政策规定的，承办单位应当做好政策解释和沟通说明工作。

（五）延期。对客观条件限制暂时无法解决的诉求事项，承办单位应当在办理期限内(省级工单在办理期限前1个工作日)通过热线办理系统提出延期申请，并注明延期理由。

（六）续报。通过延期仍无法解决的，承办单位应制定具体措施，明确办理时限，并将办理进度、解决措施及明确的解决时限告知诉求人。该诉求事项暂不办结，由市级热线退回承办单位进入续报程序。

（七）反馈。承办单位应在规定时限内将办理结果反馈诉求人，同步将办理情况和回复诉求人情况反馈至市级热线。

（八）回退。转办诉求事项确不属于本单位职责范围的,承办单位应当自收到转办工单之日起，按转办回退时限要求通过热线办理系统申请回退,同时注明回退理由、依据和建议承办单位。

（九）回访。市级热线对承办单位办理情况进行审核，对办理情况回复明确、翔实的，通过诉求原受理途径向诉求人核

实办理情况，并由诉求人对服务过程和办理结果满意情况、问题解决情况予以评价。

（十）重办。经审核，办理情况回复不明确、不翔实或经回访后发现承办单位对转办诉求事项应办未办、诉求人对办理结果不满意且诉求合规的，市级热线应将诉求事项退回承办单位重新办理。

（十一）办结。经回访，诉求人对热线诉求事项服务过程和办理结果满意、问题已解决，或者答复内容符合法律法规规章及政策规定，并向诉求人作出解释说明的，该事项予以办结。

第十三条 建立热线突发事项快速处置机制。涉及较大规模停水、停电、停气、停暖，发生灾情、疫情、环境污染、公共安全事件等危及群众生命财产安全的突发事项，市热线应当迅速生成快速处置工单，第一时间转办至相关单位处理，并向市政府有关部门单位报告；承办单位在收到快速处置工单后，应当迅速启动应急处置预案，2 小时内向市热线反馈初步处置情况，并在工单办理时限内通过热线办理系统反馈处置结果。

第五章 监督管理

第十四条 承办单位有下列情形之一的，由市政府市民投诉中心进行督办：

（一）超出规定办理时限未办理的；

（二）同一事项多次或集中反映，承办单位未依法依规办

理的；

（三）无正当理由拒绝承办职责范围内诉求事项的；

（四）知识库更新维护不及时或更新内容不符合要求的；

（五）其他需要督办的事项。

第十五条 承办单位对责任认定存在争议的，由市政府市民投诉中心提请市委编办进行职责界定；对经确认后仍未解决到位的热线诉求事项，由市政府市民投诉中心及时梳理汇总，报市政府分管负责同志并按要求抓好督办落实；对工作中发现的涉嫌违规违纪问题线索，依规依纪依法移送有权机关核查处理。

第十六条 热线工作机构、承办单位及其工作人员有下列情形之一的，由上级主管部门或者有关机关责令改正；拒不整改或者整改不到位的，按照有关规定进行处理：

（一）无正当理由拒不接收职责范围内诉求事项的；

（二）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴造成负面影响的；

（三）违反规定泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私或者个人信息的；

（四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第十七条 各级热线工作机构应按照有关要求，建立健全热线评价机制，科学设置评价指标，客观、公正开展综合评价。

第六章　数据管理

第十八条　各级热线工作机构应当建立热线诉求事项综合分析制度，充分运用大数据、人工智能等技术手段，对社情民意和经济社会发展相关信息开展动态监测和综合分析，加强风险预警，为党委、政府科学决策和社会治理提供参考。

第十九条　各承办单位应当定期分析涉及本单位的热线诉求事项，对反映比较集中或多次重复反映的热线诉求事项要开展专题研究，建立长效机制，加强源头治理和监督指导，推动同类问题系统解决，防范类似问题重复发生；对需要报同级人民政府协调解决的事项,应按程序报同级人民政府研究处理。

第二十条　各承办单位应主动向热线推送最新政策、热点问题等答复口径，及时更新专业知识库，并推动业务系统查询权限、专业知识库等资源向热线开放共享。

第二十一条　热线工作机构、承办单位和其他参与热线诉求事项办理的单位及其工作人员，应严格落实保密规定，依法保护个人隐私，不得将诉求人信息、举报材料等有关情况透露或者转交给被投诉人及无关单位和个人。

第七章　工作保障

第二十二条　各级各有关部门单位应当加强对本辖区、本部门单位、本系统热线工作的组织领导，加强统筹调度，协

调解决热线工作中的重难点问题，压实工作责任，确保热线各项工作顺利开展；要进一步完善诉求事项分办机制，依照法律法规、“三定”规定、权责清单、镇（街道）履职事项清单等，充分考虑基层承接能力，应由职能部门办理的诉求事项不得分派给基层办理。

第二十三条　　各级各有关部门单位应当加强热线队伍建设，保持热线队伍稳定性，选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。

第二十四条　　诉求人无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，扰乱正常工作秩序的，热线工作机构和承办单位应按有关规定移交相关部门处理。

第八章　　附　则

第二十五条　　本办法自印发之日起施行。施行期间，国家、省有关政策规定调整或另有规定的，从其规定，市政府市民投诉中心要及时组织开展评估修订工作。