

溧阳市人民政府办公室文件

溧政办发〔2018〕2号

市政府办公室关于印发《溧阳市12345政府公共服务平台运行管理办法（试行）》的通知

各镇人民政府，江苏中关村科技产业园、天目湖旅游度假区、溧阳经济开发区管委会，市各委办局、直属企事业单位：

《溧阳市12345政府公共服务平台运行管理办法（试行）》已经市政府第12次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件公开发布）

溧阳市12345政府公共服务平台 运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为确保“溧阳市12345政府公共服务平台”（以下简称“12345平台”）整合建设、运行管理、考核监督等工作有章可循，根据现行法律法规以及省、市有关文件，结合实际，制定本办法。

第二条 溧阳市12345平台全天候24小时受理全市范围内通过电话、网络及其它渠道反映的涉及政府部门职能的以及部分公用事业性质企业的各类咨询、建议、诉求、投诉、举报等公共服务事项。

第三条 溧阳市12345平台对涉及以下的事项不予受理：

- （一）非本市行政管辖权范围内事项。
- （二）军队、武警管辖事项以及110、119、120等紧急报警事项。
- （三）已进入诉讼、仲裁、复议、信访等程序事项，或上述程序已办结事项。
- （四）国家机密、商业秘密、个人隐私事项。
- （五）违反法律法规和社会公德事项。

(六)市级行政机关在职权范围内处理终结并已作出书面答复事项。

(七)反映的内容缺乏必要要素,以致无法办理和答复事项。

第四条 溧阳市12345平台遵循统一受理,统一服务,统一督办,统一考核原则。

(一)统一受理:“12345”作为市统一对外的公共服务电话,为社会公众提供非紧急类政府公共服务和便民服务。

(二)统一服务:统一规范12345平台登记、受理、办理、答复、回访、归档的服务流程,建立严谨、高效、便捷的运行机制。

(三)统一督办:对12345平台的事项办理实施分级、同步电子监察,实现全过程实时监管。

(四)统一考核:统一考核流程、考核标准、考核内容,考核结果纳入市级行政部门年度综合绩效考核。

第二章 机构职责

第五条 溧阳市12345联席会议负责12345平台建设和运行管理重大事项的决策、组织协调以及监督检查。联席会议总召集人为市政府分管副市长,召集人为市政府办公室分管副主任,联席会议成员为12345平台成员单位,牵头单位为市政务办。

联席会议办公室设在市政务办,主要负责联席会议的组织、联络和协调工作;研究提出联席会议议题;汇总并通报成员单位

有关工作情况；协调、督促成员单位履行职责和落实联席会议决定事项；承办联席会议交办的其他事项。

第六条 市政务办负责12345平台的行政管理，实施对成员单位的督办和考核。

（一）负责对12345平台的监管和综合考核。

（二）负责制定12345运行管理规范各项规章制度。

（三）负责建立协同会办机制，协调跨部门、跨层级办件处理并监督办理。

（四）负责对成员单位绩效考核和公用事业性质企业信用评价的具体实施。

（五）负责对12345平台升级发展的规划。

（六）负责12345应急制度的响应及处理。

（七）完成上级领导交办的其它任务。

第七条 市12345政府公共服务中心负责平台日常管理、运行和保障事务。

（一）负责12345平台日常运行管理。

（二）负责与服务外包单位沟通、协调。

（三）负责与成员单位沟通、协调和实施日常考核。

（四）承担涉及多部门事项工作协调，明确主办部门和协办部门。

（五）负责知识库维护、大数据管理和分析应用。

(六) 负责12345平台升级改造、功能拓展。

(七) 承担与12345平台相关的其它工作任务。

第八条 涉及公共服务及便民服务的市政府各职能部门和公用事业性质的企业是12345平台成员单位，其主要职责：

(一) 明确1名分管领导，办公室（职能科室）明确负责人，配备1名以上专（兼）职工作人员，明确三方通话人员和知识库信息采编员，建立12345内部工作机制。

(二) 具体承接12345平台三方通话及工单签收、办理、反馈。

(三) 根据职能和工单派发情况，牵头会办需要多部门协调处理的工单，并将办理结果反馈给12345平台。

(四) 及时采编、审核、更新单位职能范围内的知识库。

(五) 定期对办件情况进行汇总分析并反馈给12345平台。

(六) 安排人员值班，负责响应12345平台应急机制。

(七) 负责12345平台涉及本部门业务知识的培训，并承担话务员的见习。

(八) 承担与12345平台相关的其它工作任务。

第九条 服务承包单位根据合同具体承担话务平台软硬件保障等工作。

第十条 市12345平台与市信访局建立联动机制。

(一) 对12345平台涉及信访类办件的协调、办理。

(二) 及时向信访局推送涉及信访类事项的数据和分析。

- (三) 根据需要同步互推信息库。
- (四) 建立每月信访值班日。
- (五) 其它涉及到信访的12345平台相关事项。

第三章 工作流程

第十一条 12345平台工作流程分为受理、办理、答复回访、办结等4步流程。

第十二条 受理

(一) 按照咨询、建议、诉求、投诉举报等4大类分类受理申请人诉求。

(二) 对于属于受理范围内但需要转接的，即时转接。

(三) 对于不属于受理范围内的，做好解释引导工作。

第十三条 办理

12345平台受理事项后，分为“即办件”和“工单件”，“即办件”是12345平台可以当场办理的事项；“工单件”是由12345平台将申请人的诉求、建议、投诉举报记录下来形成工单，交给责任部门办理的事项。

(一) 即办。对于反映情况属实清楚、政策明确且平台可以答复的，即时答复。

(二) 三方通话。反映的情况需要即时答复，但平台无法答复，可以启用三方通话，实现申请人、话务员、成员单位（责任

部门) 联系人三方直接通话进行答复。

(三) 交办。对于以上两种方式不能处理的, 由12345平台形成工单派发给相应的成员单位进行办理, 在成员单位办理过程中及时跟踪办件情况, 并对办理结果进行形式审核, 不符合办理要求的二次派单重新办理。

对不属于成员单位但属于12345平台受理范围的申请, 通过政府办进行转交办理。

(四) 牵头办理。申请人诉求事项涉及到多部门的, 原则上由申请人诉求的部门为牵头办理单位, 其它相关成员单位为协办单位。申请人诉求多部门的或申请人诉求部门不明确的, 由12345平台根据部门职能确定牵头办理单位; 无法确定的, 由12345平台提交联席会议, 联席会议召开协调会, 确定诉求事项的主办和协办单位。

12345平台定期对涉及多部门处理的事项办理情况进行分析汇总, 明确同一类型事项的牵头办理单位, 每季度提交联席会议确定后下发各成员单位参照执行。

(五) 督办。12345平台对成员单位办理情况进行实时监控, 视情予以督办。对处理明显不当的, 提出建议交办给成员单位重新办理; 对于重大突发事件和申请人反映十分强烈、长时间内未得到解决或牵头部门办理不力的事项, 由政务办会同相关职能部门进行调查, 并视情形成呈报件报市领导阅批处理。

省、常州市12345平台转交事项，按省、市相关规定处理。

第十四条 答复及回访

对成员单位按时限反馈办理结果并符合办理要求的工单办理结果，由平台负责进行答复并开展回访。

第十五条 办结

对回访完毕的工单实行办结归档。

第十六条 成员单位工作流程分为签收、办理、反馈等3步流程。

（一）签收。成员单位在网上实时签收派发工单，对不属于本部门职能范围内的工单应及时退回，并说明理由。

（二）办理。成员单位根据内部工作流程并在时限内进行办理。对市领导批示的事项，办理结果须由成员单位书面向市领导报告处理结果；对群众普遍关心和社会影响较大的事项，处理结果应视情况通过新闻媒体向社会公布。

（三）反馈。按时限将办理文档、办理结果反馈给平台。

第十七条 知识库的更新流程：

（一）12345平台根据实际情况需要补充知识库信息的，向成员单位派发知识库工单，成员单位按时限完成工单并通过网络反馈平台。

（二）成员单位根据职能变化、政策调整等情况需要更新或增加知识库信息的，按规定程序直接提交12345平台。

第四章 工作时限

第十八条 各成员单位在收到通知1个工作日内完成工单签收；如要退单，需在签收后1个工作日内提交原因，并经12345平台审核同意。

第十九条 工单件分为“咨询类工单件”、“办理类工单件”和“知识库工单件”。

咨询类工单：3个工作日内答复，不可延期申请。

办理类工单：5个工作日内答复，责任部门需在截止日期前将办理结果反馈到12345平台。如因特殊情况不能按时办理的，应在时限届满1个工作日前提出延时申请，经同意后方可延期办理。

知识库工单：3个工作日内完成，不可延期申请。

省级工单或其它紧急类工单明确有时限要求的，按要求时限办理。

第二十条 对于二次派单的，成员单位仍按各类工单时限进行办理，不可延期申请。

第五章 考核制度

第二十一条 考核时间。分为月度、季度、年度考核，以百分制评分方式开展。月度考核为下月5日之前出上月考核评分，季度考核为下个季度第一个月份10日之前出上个季度考核评分，年度考核原则上在下一年度1月底前出考核评分。在考核节点内

办结的工单算入本期考核节点内，未到工作时限且未办结的工单统一算入下一考核节点。

第二十二条 考核内容标准。由市政务办牵头制定详细考核细则。

第二十三条 考核形式。将考核内容标准纳入12345政府公共服务平台系统，在每个考核节点自动生成考核评分。考核内容中无法通过信息化系统自动生成的，由政务办同步采用台帐记录、材料审核、第三方测评等形式确定考核分值后手动输入系统。

第二十四条 考核通报。对月度、季度、年度考核评分结果进行通报，并上报市领导审阅。季度考核排名情况通过市级相关媒体公告社会。

第二十五条 考核结果运用。行政部门考核结果纳入市级行政部门年度综合绩效体系；公用事业性质企业考核结果纳入全市社会诚信体系。对年度考核排名前10的成员单位及联络人予以表彰。

第六章 工作制度

第二十六条 工作例会制。联席会议办公室负责组织召集成员单位工作例会，及时通报、分析、交流工作情况，原则上每季度召开一次。

第二十七条 首接负责制。成员单位首接工单的工作人员对申请人诉求的受理、答复或者指引相关途径。对涉及多个单位共

同办理的事项，除由12345平台指定的牵头单位外，由首接工单的成员单位负责牵头协调相关单位，在承诺时限内进行办理。

第二十八条 工作值班制。12345平台实行24小时工作制，管理人员和各成员单位专（兼）职人员需保持24小时通讯畅通，负责三方通话和处理应急事宜。

第二十九条 应急预案制。针对重大、突发、应急类事件，12345平台应编制应急预案。12345平台启用应急机制后，必须在10分钟之内通知各应急联系人，各成员单位必须在30分钟内通过热线平台反馈初步响应意见，并立即启动本单位的应急处置预案。

第三十条 保密工作制。对涉及个人隐私、商业秘密、政治经济社会敏感问题、成员单位工作秘密或国家秘密的，12345平台和各成员单位及其工作人员应该按照相关规定予以严格保密。对于不宜公开的办理结果和申请人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

第七章 效能监督

第三十一条 效能监督方式和程序

（一）通过回访、聘请社会监督员、引入媒体监督等多种形式，组织开展满意度测评。

（二）对违反本办法相关规定的成员单位及时发出黄牌预警和红牌监察，并跟踪检查预警和督办的落实情况；对于出现红牌

的工单，发放督查函并进行责任追究。

黄牌预警。工单距受理或办结期限剩余1个工作日的，呈预警状态。

红牌监察。工单在受理或办结期限内未作处理的，呈红牌状态。

（三）对警示、督办后仍不落实，拖延不办或敷衍塞责、谎报办理结果，以及在调查处理过程中弄虚作假、行政不作为、不依法行政、造成较大负面影响的，启动追责程序，按要求落实责任追究。

第三十二条 有以下情况的，予以责任追究：

（一）对转送、交办的事项，没有及时认真处理、推诿拖延、未在规定期限内作出处理并答复申请人，导致二次投诉的，或未提交延期办理申请，被催办2次以上的。

（二）对多部门联合办理的事项，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。

（三）弄虚作假，回复或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。

（四）因承办单位主观原因造成诉求人不满，或答复不符合相关工作规定而被连续两次发回重办的。

（五）应当解决的事项反映三次以上未解决或未制定出解决措施的。

（六）同一事项由于办理不力导致重复投诉，造成不良影响或严重后果的。

（七）以权谋私、徇私舞弊，致使诉求人反映的事项办理不公，造成恶劣影响的。

（八）对申请人打击报复，扣压、销毁举报信息，或者向被投诉人透露举报情况的。

（九）严重违反职业道德，工作作风懈怠、工作态度恶劣，造成不良影响和后果的。

（十）其它需要给予追责的情形。

第三十三条 责任追究形式：

（一）对单位予以建议整改、通报批评、扣除年度工作目标考核分值等。

（二）对工作人员予以批评、责令书面检查、责令公开道歉、通报批评等。

以上追责形式可以单处或并处。

法律、法规、规章或党纪政纪另有规定的，从其规定。

第三十四条 满意度测评机制。建立服务质量回访工作制度、义务质检员工作制度、特约监督员工作制度、第三方测评制度等，采集市民、企业满意度数据，满意度测评结果及时向各镇（区）、街道和各相关部门反馈，并纳入成员单位绩效考评范畴。

第三十五条 媒体互动监督机制。通过与新闻媒体、网络媒

体的互动，面向社会公开发布各级成员单位的办件效能指标，曝光相关典型案例，充分利用媒体力量关注社情民意、调查热点、难点问题，监督政府部门工作效能。

第三十六条 运行通报监督机制。市12345政府公共服务平台每月编发《溧阳市12345政府公共服务平台运行情况通报》，公布考评结果、典型案例、社会难点问题以及市民、企业对政府各部门工作提出的意见建议。每月《运行通报》报送市委、市政府领导、纪检监察机关、组织部门以及各成员单位。

第八章 附 则

第三十七条 本办法由12345联席会议办公室负责解释。

第三十八条 本办法自印发之日起施行。

附件：溧阳市12345政府公共服务平台成员单位考核细则（试行）

附件

溧阳市12345政府公共服务平台成员单位考核细则（试行）

考核项目及分值	考核标准及分值	考核内容及分值	考核要求及分值计算
I-1 组织领导 (5分)	II-1 明确12345工作分管领导、联络人、三方通话人、专(兼)职工作人员。 (5分)	III-1 工作网络 and 责任人 (5分)	(1) 有明确的分管领导, 变动即时更新平台信息, 未明确或信息变动更新不及时, 每次扣0.5分; (2) 明确办公室(职能科室)负责人及1名以上专(兼)职工作人员, 工作人员变动即时更新平台信息, 否则, 每次扣0.5分; (3) 明确三方通话人员, 信息变动即时更新平台信息, 否则, 每次扣0.5分。
I-2 建章立制 (10分)	II-2 制定系统的12345工作制度, 有相应的工作规定, 在服务工作中积极、主动落实执行。 (10分)	III-2 制度(5分)	(1) 制定单位内部关于12345三方通话、工单办理等工作流程, 报平台备案, 缺一项扣0.5分; (2) 明确内部紧急突发情况处理流程, 明确紧急联络员名单, 报平台备案, 否则扣0.5分; (3) 未制定考核制度的扣0.5分。
		III-3 落实(5分)	(1) 工作中未积极、主动落实执行12345工作制度的, 扣1分; (2) 未落实考核奖惩措施的, 扣1分; (3) 每季度至少研究一次12345工作, 否则, 每次扣1分。

考核项目及分值	考核标准及分值	考核内容及分值	考核要求及分值计算
I-3 业务办理 (60分)	II-3 分工明确, 运转协调, 杜绝推诿扯皮, 对承诺范围内12345工单办处畅通, 填写反馈意见及时、完整、规范, 并按照服务承诺要求及时完成工单办理; 根据工单内容要求, 耐心细致地做好答复解释工作。 (35分)	III4 办理回复(15分)	(1) 超时类: 超时办结的每件扣0.5分, 一个月内有超过5件超时的, 超出部分每件扣1分; (2) 推诿类: 推诿扯皮的, 每件次扣1分; (3) 回复不符类: 回复内容与事实不符的或答复过于简单: 如转XX处理, 已联系XX, 每件次扣1分; (4) 泄密类: 不遵守保密规定, 造成不良影响的, 每发生一件扣1分。
		III5 整改落实(15分)	(1) 对12345平台工作会议提出的问题未及时整改落实的, 每件扣1分; (2) 对12345平台的督查督办件、专题协调件等未及时解决落实的, 每件扣1分; (3) 应到现场而未出现场的, 每次扣1分。
		III6 全天候办理(5分)	节假日或非工作时间, 未明确值班工作人员联系处置的, 每次扣0.5分。
	II-4 按照职责要求, 对12345工作指令办处及时率高、办结率高、市民满意率高。(25分)	III7 电话接通率(5分)	(1) 三方通话接通率100%, 无人接听每次扣0.5分; (2) 工作时间专(兼)职工作人员联系电话畅通, 无人接听每次扣0.5分; (3) 需转接热线的, 接通率在90%以上, 月均接通率在85%—90%的, 扣0.5分, 月均接通率在80%—85%的, 扣1分, 低于80%的扣2分。
		III8 及时签收率(5分)	(1) 工单需在1个工作日内签收, 及时签收率达到95%以上, 每降低1%扣0.5分; (2) 退回工单需在1个工作日内完成, 否则每次扣1分。
		III9 及时办理率(5分)	(1) 咨询类、知识库工单3个工作日内办结, 及时办结率100%, 每降低1%扣0.5分; (2) 办理类工单5个工作日内办结, 及时办结率90%以上, 每降低1%扣0.5分; (3) 省、常州市工单或其它紧急类工单明确另行有时限要求的, 按要求时限办理, 及时办理率95%以上, 每降低1%扣0.5分。
		III10 满意率(5分)	(1) 市级工单满意率达到90%以上, 每降低1%扣0.5分; (2) 省、常州市级工单满意率达到95%以上, 每降低1%扣0.5分。
		III11 年累计办结率(5分)	年累计办结率达到98%以上, 每降低1%扣0.5分。

考核项目及分值	考核标准及分值	考核内容及分值	考核要求及分值计算
I-4 辅助工作 (15分)	II-5 积极参加工作例会、分析会、协调会等各类会议及各类活动。(5分)	III12 会议和活动(5分)	(1) 缺席的, 每次扣1分; (2) 迟到的, 每次扣0.5分; (3) 要求分管领导参加而其他同志代会的, 每次扣0.5分; (4) 事先请假经批准的, 不扣分。
	II-6 及时向市12345平台报送业务知识信息, 定期报送工作动态方面稿件。(10分)	III13 知识库管理(5分)	(1) 每月及时更新规范性文件、问答式题库等知识库内容并及时上报, 未报、漏报、报送不及时每次扣0.5分; (2) 知识库使用错误率在10%以下, 每增加一个百分点扣0.5分。
		III14 工作动态(5分)	每月报送1篇有效工作信息稿件或按年总工单数量的10%报送信息稿件, 每少一篇扣0.5分。
I-5 社会形象 (5分)	II-7 社会形象好(5分)	III15 批评曝光(5分)	(1) 被市级有关部门通报或书面批评的, 每次扣2分; (2) 被各类新闻媒体曝光的, 每次扣2分; (3) 被第三方暗访发现问题的, 每次扣1分。
I-6 加分项 (5分)	II-8 业务量大, 办理效率高, 群众满意度高, 积极完成12345各项工作, 顾全大局, 积极主动承揽份外或职责不清的工作任务。(5分)	III16 经系统统计由12345平台提出, 考评小组认定的, 加分	(1) 工单办理数量排名第一的, 加1分; (2) 工单平均办理时长与平均工单办理时长相比, 缩短25%的, 加0.5分; 缩短50%的, 加1分; (3) 及时办结率达到100%的, 加1分。
		III17 经部门书面申报, 考评小组认定的, 加分	(1) 难点问题有重大突破或有效解决的, 每一类加1分; (2) 通过创新工作方法、工作机制, 工作效率和服务质量明显提高的, 每一项加1分。
		III18 经12345平台提出, 考评小组认定的, 加分	(1) 对一些职责交叉、职能不明或不在职责范围内, 但主动承担, 积极参与协调解决的, 或提供有效可行的解决方案的, 酌情加分; (2) 向市12345平台提出工作建议被采纳后效果较好的, 酌情加分; (3) 得到市民或各类新闻媒体表扬或经12345平台认定为突出好人好事的, 酌情加分; (4) 经12345平台推荐, 获得市级集体荣誉的, 每项加1分; (5) 全年报送有效工作稿件量在成员单位中排每1名的, 加1分; (6) 年度满意度测评中, 排名前三的加分, 第一名加2.5分, 第二名加2分, 第三名加1.5分。
		III19 其它经考评工作小组认定有必要加分的, 酌情加分。	

说明: 总分为100分, 采用扣分制, 加分项累计不超过5分。

抄 送：市委各部委办局，市人大办、政协办，市法院、检察院，
市人武部。

溧阳市人民政府办公室

2018年1月10日印发
