

# 西安市人民政府办公厅

市政办函〔2023〕82号

## 西安市人民政府办公厅 中共西安市纪委办公厅 关于印发 12345 政务服务便民热线 “接诉即办”工作方案的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构，各区县纪委：

《西安市 12345 政务服务便民热线“接诉即办”工作方案》已经市政府、市纪委同意，现印发给你们，请认真组织实施。



西安市人民政府办公厅

办公厅



中共西安市纪委办公厅

2023年9月10日

(此件公开发布)

# 西安市 12345 政务服务便民热线 “接诉即办”工作方案

为贯彻落实省委“三个年”活动、市委八个方面重点工作重大部署，聚焦“营商环境突破年活动”主题，对标全国政务热线最高标准、最佳实践，进一步发挥政务服务便民热线在“提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度”等方面的重要作用，深入开展西安 12345 政务服务便民热线“接诉即办”改革，结合我市实际，制定本方案。

## 一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，遵循党建引领、改革创新、重心下移、条块联动的原则，建立政府领导、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的“接诉即办”工作体系，形成共建共治共享的社会治理格局。坚持问题导向，从群众需求、诉求出发，按照“接得更快、分得更准、办得更实”要求，推进群众、企业诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理。巩固深化党建引领基层治理改革成效，树立大抓基层便民服务鲜明导向，打通服务便民“最后一公里”。加强数据应用、跟进监督保障，提高“接诉即办”为民服务工作的规范化、科学化、法治化水平，不断推进我市城市社会治理体系和治

理能力现代化。

## 二、工作任务

“接诉即办”改革的主要任务是：以现有 12345 工作流程和管理机制为基础，结合各区县、开发区实际，通过对工单办理各环节深度分析，优化提升技术手段，实现市、区县两级热线工单的“流转提速、调度直达、监管及时、考核到位”。具体实施标准如下：

（一）诉求受理“提效减时”。由市级热线平台牵头，各区县、开发区 12345 热线机构配合，以工作岗位为单元，以提高效率、减少工作用时为目标，分解环节、逐项优化。一是接收环节提速。市级热线平台以电话受理和网上渠道接收相结合的方式，建立全渠道受理模式，年度线上渠道工单办理比例由 20%增长到 50%以上，全年话务接通率达到 95%以上。合理利用数据分析结果，根据人工繁忙占线情况，智能分流和引导群众选择线上方式或者电话语音留言等受理方式，缓解人工服务压力。二是记录环节提速。市级热线平台增加群众画像和标准话术推荐，加强知识库优化，提高搜索效率，引入诉求内容实时提取，实现系统自动填单，节省人工录入时间。三是调度环节提速。市级热线平台通过智能分类分派和数据研判，自动推荐承办单位并完成自动分派，节省人工调度时间。对涉及突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，联合 110、119 等部门进行反馈。对于水电气热等群众基本生活保障的诉求，由市级热线平台直派

相关企业，减少层级流转。四是协同报到提速。市级平台及各区县、开发区自建平台要支持“首接吹哨协同报到”工作过程中的相互监督和考核功能，严格落实“吹哨要负责，报到要及时”。

（二）诉求流转“高效直达”。市级平台在统一数据管理的基础上，鼓励有条件的区县、开发区加强二级热线平台建设，形成区域化群众、企业诉求处置“内循环”，分解市级平台处置压力，提速工单转办效率。各级热线平台要围绕缓解人工调度压力、解决人工分派“瓶颈”等问题，持续简化工作流程、优化调度机制。一是实现越级调度增效。各级平台要支持越级调度功能，根据事项和部门权责可越级直接分派工单，配套工作保障机制。二是实现吹哨报到增效。根据首接负责制原则，实现承办单位之间平级协同调度功能，做到“首接吹哨协同报到”。三是实现主动治理增效。各级平台要支持下级单位开通自受理渠道（如社区扫一扫、随手拍、网格上报等），用“内循环、外监督”的工作方式打造“小事不出街镇、大事不出区县”的新工作格局。四是实现掌上办理增效。各区县、开发区要为一线工单处置人员提供支撑，打造“所见即所得”掌上工作模式，利用短信通知或预警直接点击办理，同时利用新技术实现对下级办理人员的电话联系、电话催办、电话督办。

（三）诉求办理“分类处置”。市级热线平台要制定分类处置标准，针对不合理诉求、权责不明诉求、推诿扯皮诉求、涉企诉求等建立专项管理台账，同常规诉求实施分类处置，实现对诉

求的精细化分类。建立统一诉求分类处置标准，由市级 12345 热线平台组织对各区县、开发区及各承办单位进行业务培训。各承办单位要严格执行诉求分类处置标准，切实提高诉求办理成效。利用联席研判会议等方式，实现快速协商、明确任务、联动指挥、责任到人。

（四）异常工单“自动上报”。市级平台，各区县、开发区自建平台对于自受理、自办理的工单，出现办理结果不满意、推诿扯皮、久办不绝、严重超期、多次催办、敏感预警等情况时，应将工单及时上报本级党政主要领导和上级行业监管部门，通过意见批示、联合督办功能，启动党建引领、上级指导的工作机制，齐心攻坚、排忧解难。

### 三、工作机制

为有效解决热线工单办理中的共性、普遍性问题，包括横向部门合力不足，主动协作意识不够；纵向基层力量薄弱，治理重心偏高；社会参与程度不高，群众参与渠道不畅；干部担当作为不够，权责不够明晰等问题，“接诉即办”工作针对性建立以下方面工作机制：

#### （一）直派基层、上级兜底机制

按照“属地管理优先”“谁主管谁负责”的原则，对群众反映问题实行归口管理、按责转办。即按照区县、开发区管辖权属、街道（镇）职责清单和区县部门、承担公共服务职能的单位职能实施精准派单。

1. 属于街道（镇）责任范围的直派街道（镇）办理。
2. 属于区县政府责任范围、不适合派单街道（镇）的，向区县政府派单，由区县政府组织相关单位推动诉求解决。
3. 属于区县级部门和承担公共服务职能的单位责任范围的，向各相关单位同时派单，并明确主办单位和协办单位。
4. 因政策空白、行政区域边界争议、历史遗留等原因确需进一步明确主责单位的，由区县政府协调相关部门协商解决，如仍难以解决的问题，可上报市大数据局作为当月疑难工单提交市级联席会议研判。

## （二）工单“双派”机制

1. 直派街道（镇）办理的工单，同步抄送区县政府协调解决。
2. 诉求同时涉及区县部门或承担公共服务职能的单位且又涉及属地区县、开发区的，在向相关单位派单的同时抄送给属地区县、开发区，属地区县、开发区一般作为协办单位，确保条块协同推动问题解决。
3. 对于涉及政策法规、管辖权属有争议以及市、区县领导有直接批示的重点诉求，根据各级职能和权限实施联合派单，并明确主办、协办责任，协调配合解决诉求事项。

## （三）协同联动机制

1. 定期召开联席会议。市级层面由市营商办作为指导单位，市纪委监委作为监督机关，市大数据局牵头每月组织一次全市领

域疑难工单分析研判会，研究解决共性问题、具有季节性特点的问题、重大事项和重要问题，现场督办、专题推进工作中的难点堵点问题。同时邀请涉及的市、区县两级承办单位参加。

2. 多方联动、协调推进落实。涉及多部门联动、一单多派的工单，由主办单位负总责，组织协调各协办单位，研究拆分诉求事项，细化职责分工，协同推进解决。各协办单位应积极配合、各负其责，不得推诿，努力形成上下联动、齐抓共管的良好局面。

#### （四）及时响应机制

市级部门、各区县、公共事业单位、各街道（镇）要明确负责领导、具体负责人，并结合实际整合值守力量，严格落实“接诉即办”的响应时限。

1. 在接到工单 1 小时内启动接诉程序。

（1）工作日之内：各承办单位接到工单后，响应时限提高为 1 小时内接收工单，并对不属于职责范围内的工单，按程序申请退回，并明确退回理由、依据和转派建议。

（2）工作日之外：各承办单位严格落实值班制度，确保值班人员在岗在位、电话畅通，随时接听 12345 热线平台发起的紧急事件联动电话，并于 1 小时内启动接诉程序。

2. 分级分类落实“接诉即办”时限要求。

（1）对于突发事件、不稳定因素以及可能造成群众生命财产损失的诉求，2 小时之内反馈情况。

（2）对于水电气热等群众基本生活保障的诉求，24 小时之

内反馈情况。

(3) 对于其他事项，按照事件轻重缓急，7天之内反馈情况。

(4) 对于复杂疑难的诉求，15天之内反馈下一步工作措施。

#### (五) 企业问题“直通车”机制

“接诉即办”改革要进一步提升服务、做优保障、合理压缩工单办理时限，确保企业问题能得到及时有效的解决。

1. 各级热线平台设置“企业联络专员”，做好企业问题收集，主动与企业对接沟通，告知处理结果或预定解决措施；市级热线平台将定期公布各级各单位“企业联络专员”名单，便于联络。

2. 接到工单后，主办单位牵头组织各协办单位，以“企业联络专员”为基础，第一时间成立企业问题“直通车”工作组，根据企业诉求研究明确工作组职责和成员分工，对企业反映的急难愁盼问题进行跟踪督办。

3. 对不合理、不合法的企业诉求及现有政策下难以解决的问题，应做好解释工作，原则上7天之内反馈情况。

#### (六) 问题线索上报机制

各区县、开发区和市级各部门要建立完善问题线索上报工作机制，对本辖区、本领域内多次督办无果的工单，要及时向同级纪委报告，并积极配合纪委开展调查工作。

### 四、保障措施

(一) 健全组织领导。市级层面成立由市大数据局牵头，各



市级相关单位和区县、开发区协同配合的“接诉即办”工作专班。定期邀请相关市级部门及各区县、开发区相关人员召开“接诉即办”联席会议，研究调度“接诉即办”工作开展情况，及时解决重大事项和重要问题；完善平台知识库；现场督办、专题研究工作推进中的重点、难点、堵点。相关市级部门、区县、开发区应根据职责，成立相应的工作小组配合“接诉即办”专班的工作。

（二）压实各方责任。市级相关部门要把“接诉即办”工作纳入重要议事日程，主要领导为第一负责人，明确分管领导、办理机构及人员，建立相应的工作机制，确保按时办理、答复和反馈市民的各项诉求。各区县、开发区要建立健全相应工作机制，聚焦本区域内的各项痛点、难点、堵点问题，制定具体的“接诉即办”实施方案。按照首接负责的要求，层层压实责任、落实任务，形成上下联动、同频共振、整体推进的工作格局。

（三）强化监督执纪。各级纪检监察机关要充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用，对接诉即办工作跟进监督、精准监督、全程监督，及时发现问题，督促整改落实。对工作中思想不重视、履职不到位、查处问题不纠正，敷衍塞责、推诿扯皮、消极应付，不作为、慢作为等形式主义、官僚主义问题，依规依纪严肃追责问责。市纪委监委将定期排查问题线索，集中督办重点案件，通报曝光典型案例，形成震慑效应、促进常治长效。

（四）严格考核评价。“接诉即办”工作专班应当遵循实事求是、客观公正、科学规范、督促与激励相结合的原则，建立以

响应率、解决率、满意率为核心的考核内容，以解决诉求为导向，覆盖诉求受理、限期办理、督查通报、审核办结、主动治理等“接诉即办”工作全流程，实行月通报、季测评、半年排名、年终总评的考核评价机制。加强对考评结果的综合运用，由市大数据局主动对接市委组织部将考核结果纳入全市目标责任考核，作为领导班子和领导干部考核的重要依据。

（五）鼓励试点创新。为推动“接诉即办”改革取得预期效果，选取新城區、阎良区（航空基地）、西咸新区和市公安局、市市场监管局等进行改革探索实践，为全市全面推广积累经验。

（六）加强宣传引导。及时总结市、区县、开发区在“接诉即办”改革工作中的经验做法和典型案例，利用虚拟形象技术，打造“接诉即办”IP形象，快速生成宣传视频，联合主流媒体，拓展宣传渠道，加大宣传工作力度，对“接诉即办”改革进行案例化、栏目化、视听化宣传，引导群众正确认识、合理期待、积极参与。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市监委，市法院，市检察院，各人民团体。