

琼海市营商环境建设局

琼海营函〔2024〕100号

琼海市营商环境建设局 关于政协琼海市十四届三次会议第078号 提案答复的函

尊敬的陈学位委员：

您提出的《关于完善政府热线服务标准防止演变成绑架公权泄私愤工具的建议》（第078号），我局高度重视，经我局认真研究办理。我们认为，您所提的建议对推进海南省12345政务服务便民热线琼海市分平台工作很有价值。现答复如下：

一、建立培训机制、强化业务培训。

为不断提高工作人员业务能力，12345热线已开展日提醒、周培训工作机制，热线平台每天下午六点交班后由当班管理岗对全体工作人员开展日提醒，总结归纳当天分平台工作情况，对群众反映较多的热点难点问题、对话务员接话过程中出现的不规范问题进行立行立改；每两周开展一次常态化全员培训，学习前台接话技巧，严格按照五要素进行接话以及对工作中出现的问题进行总结分析；同时，

省管理中心不定期组织各单位职能部门开展专项业务知识培训，分平台积极组织工作人员通过腾讯会议线上参会，不断提高工作人员的业务素质和能力。

二、实施并运行热线管理规则和考核规则。

（一）实施运行热线管理规则。《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》、《海南省 12345 政务服务便民热线考核规则》2023 年 8 月 31 日正式印发，并于 2023 年 10 月起实施至今。进一步统一了运行管理工作的制度化、规范化、标准话建设，提高了热线工作效率、办理质量和利企便民服务水平。目前全省按照统一规则实施运行，琼海市分平台并无权限擅自改变运行管理规则。

（二）建立月通报考评制度强化考核结果运用。完善成员单位“直通联办”考核机制，实行月、年度综合考评，对市直各单位、各镇（区）的办件“响应率”“解决率”“满意率”等汇总形成考评结果。市直各单位、各镇（区）“直通联办”考评情况在市委常委会或专题会议上通报，排名靠后的由市委书记点名、组织部部长约谈。同时，强化考核结果运用。将“直通联办”月年度考核成绩纳入各级党组织书记抓基层党建述职评议考核和各级领导班子及领导干部考核考察的参考依据，并与干部提拔使用、职级晋升、年度考核、评选评优挂钩，推动干部主动担当、积极作为。

三、建立健全工单办理反馈机制。

热线分平台与各职能部门、各镇保持热线考核不搞形式主义，不片面追求满意度，各热线承办单位对于被纳入不满意、未实际解决等考核指标的考核工单，建议可根据实际情况对不满意办结归档工单、月度考核结果提起申诉，申诉通过后将不纳入月度考核范围内。以下情形不纳入实际参评满意率的计算：

(1) 违反法律、公序良俗无法解决的；

(2) 企业和群众要求过高的，超出职能部门职能范围；

(3) 须/已通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访等其他法定程序解决的事项。

答复工单时，如有因不纳入实际参评满意率因素而无法处理的，要将相关依据、佐证体现在答复意见中，便于平台在回访过程中进行勾选以及在后续的申诉中不会因答复意见不明确而无法申诉。

四、12345 热线结合党建引领纳入基层治理体系。

(一) “直通联办”改革工作纳入基层治理。琼海市深入践行以人民为中心的发展思想，印发了《琼海市关于坚持以党建引领基层治理建立“直通联办”工作机制的实施方案》，坚持以党建引领基层治理探索推行“直通联办”改革，推动干部队伍作风和能力建设，拓宽群众诉求反映渠道。2022年7月“直通联办”改革工作实施以来，海南12345热线琼海市分平台共受理工单265817件、直接办结150361件、应办结工单116064件，按时办结115647

件、按时办结率 99.64%，回访满意件 65267 件，回访不满意 1886 件，回访满意率 97.2%，在全省排名得到了显著提升。充分发挥了 12345 热线的“指挥棒”“绣花针”“连心桥”作用，体现了党建引领“直通联办”改革工作措施有力、工作落实到位、工作成效显著，有效推进了我市基层治理工作。

（二）12345 热线运行体系延伸覆盖至村（社区、居）网格和市直部门。我市已印发实施《中共琼海市委优化营商环境领导小组办公室关于推行“12345+网格化+直通联办”工作机制的实施方案（试行）》、《琼海市“12345+网格化+直通联办”工单直派清单（第一批）》。目前共制定直派网格清单事项 91 项内容、直派基层职能部门清单事项共 158 项。2024 年 4 月 15 日已开始试运行，试运行以来琼海市分平台共派发直通联办工单 573 件（其中群防群治工单 21 件、直派基层职能部门工单 552 件）。

（三）12345 热线使用可视化大屏大数据分析。琼海市分平台不具备系统开发能力和权限，海南省 12345 政务服务便民热线系统由省 12345 管理中心牵头开发，分平台只有使用权限。目前全省统一使用可视化大屏进行数据分析和观测，可视化大屏根据 12345 热线平台的数据资源通过可视化的技术手段，以周、月、年为周期的展现方式，实现对分平台运行情况的实时展示和深度分析。可视化大屏分为 观、管、评 三张屏幕，主要围绕观览全局、流程管理、考评排名展示分析，可以宏观的看到分平台的总览数

据以及乡镇市直部门数据。

五、“黑名单”制度目前无法制定。

《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》已明确规定了热线受理事项和热线不予受理事项，热线平台按照规定受理企业群众反映的诉求，企业群众诉求是否属实需承办单位深入调查核实反馈后才能得知，热线平台在受理企业群众诉求时无法核实群众诉求的真实性，故无法限制不受理。但对于企业群众反映的不合理诉求、客观条件限制暂时无法处理的诉求、已按法律法规处置仍反复反映的相同诉求，依据《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》规定，承办单位可列明依据，通过工单系统出具单位盖章的最终处理意见，经热线审核无需复核的，诉求事项不再形成新的工单以减少工单流转。日常工单受理过程中，已要求 12345 热线前台话务员严格按照《海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则》执行受理工单，对群众明确反映的不合理诉求不予受理。同时，针对已派发的工单内容经承办单位调查核实要求满足热线不予受理事项规定的，承办单位可说明退单理由和依据，列明相关法律条文或政策法规在规定时限内申请工单退回。

六、已建立与 110 报警服务平台高效对接联动机制。

提请市委组织部以市“直通联办”改革工作领导小组办公室名义与市公安局联合印发《关于推动海南 12345 热线琼海市分平台与 110 报警服务台高效对接联动的工作方案》，进一步厘清了“12345”与“110”职责范围，明确

了分流转办机制，并在此基础上建立健全了日常联动、应急联动、滋扰治理等机制。为警务警情、政务诉求科学合理分流，提升协同服务效能，对接联动机制运行以来，琼海市分平台共与 110 联动 617 次。

七、强化宣传教育。

后续根据实际情况将通过各类渠道、如媒体、社会宣传栏、官方网站等，向群众普及恶意投诉的危害，同时，明确告知群众，12345 热线是为公众提供咨询，投诉，建议等服务渠道，应正确使用，不得滥用或恶意投诉，否则将根据法律法规承担后果。强化公众对恶意投诉问题的认识和理解，引导公众理性、合法地表达诉求，共同维护良好的社会秩序和公共利益。对恶意骚扰 12345 热线等违法行为，加大打击和曝光力度，依法开展精准治理，有效压减滋扰类报警求助。

感谢您对海南省 12345 政务服务便民热线琼海市分平台工作的关心和支持！

- 附件：1. 海南省 12345 政务服务便民热线运行管理规则（试行）
2. 海南省 12345 政务服务便民热线 2024 年度考核方案

(此页无正文)

琼海市营商环境建设局
2024年7月26日



(联系人：鲁平；联系电话：62926002)

抄 送：市政协提案法制委、市政府办公室

