

浙江省人民政府办公厅文件

浙政办发〔2025〕33号

浙江省人民政府办公厅关于印发 浙江省12345政务服务便民热线工作管理办法的通知

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

《浙江省12345政务服务便民热线工作管理办法》已经省政府同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

浙江省人民政府办公厅

2025年9月20日

(此件公开发布)

浙江省 12345 政务服务便民热线工作管理办法

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,提升为民服务水平和社会治理效能,更好解决群众和企业的急难愁盼问题,根据有关法律、法规等规定,结合本省实际,制定本办法。

第二条 浙江省 12345 政务服务便民热线是指除 110、119、120、122 等紧急服务热线外,本省行政区域内设立的政务服务便民热线,以及国务院有关部门设立并在本省接听的非紧急类政务服务便民热线的统称,简称 12345 热线,语音呼叫号码为“12345”。

自然人、法人或者其他组织向各级 12345 热线提出的咨询求助、投诉举报和意见建议或其他服务请求称为 12345 热线事项,简称热线事项。

提出热线事项的自然、法人或者其他组织,简称来电人。

第三条 12345 热线是密切联系群众的重要渠道,是做好新时代群众工作的重要载体。12345 热线工作要践行以人民为中心的发展思想,遵循统一受理、归口办理、属地管理、分级负责的原

则,构建党委领导、政府负责、部门联动、社会协同、公众参与、依法办理、数智赋能的工作格局。

第二章 工作体制

第四条 各地区应当加强对 12345 热线工作的领导,整体谋划、统筹推进,定期听取汇报,强化监督指导,督促责任落实,协调解决 12345 热线工作运行中的重大问题。

第五条 省、市、县三级信访部门是本级 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。

各级 12345 热线工作机构负责本级 12345 热线的运行管理、具体实施,承担号码管理、专席配备、数据汇总、分析研判、质效监督和热线事项的登记、受理、派单、督办、回访等日常工作,全时段为来电人提供诉求接收、查询和反馈服务。

省级信访部门负责统筹指导全省 12345 热线工作,协调指导海关、移民管理、烟草、税务等省级分中心业务工作。

第六条 各级政府机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和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,应当建立健全工作制度,落实工作力量,认真办理热线事项,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。

第三章 运行模式

第七条 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。

省级信访部门牵头建立省市县一体化的 12345 热线工作体系,各级 12345 热线话务座席采取在线转接、三方通话、工单流转等方式实现话务联动和业务协同。

第八条 12345 热线应当建立健全与 110、119、120、122 等紧急服务热线、长三角 12345 热线及各类公共事业、社会服务热线的高效对接联动、双向流转工作机制,强化多跨协同。

第九条 各地区可结合实际需要,统筹设置涉企服务、外语或方言等特色专席和业务量大、专业性强的人力社保、交通运输等专家座席,提供更多个性化、精细化服务。

第十条 市、县(市、区)政府领导和机关、单位负责人应当定期接听群众来电,主动回应群众关切。

第四章 受理办理

第十一条 12345 热线受理非紧急类事项,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。

对应当通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的诉求事

项,即时转至相应热线。对应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的和应当进入信访渠道的诉求事项,告知来电人相应法定途径;对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或涉及国家秘密、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。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置。

第十二条 各级 12345 热线工作机构对登记的热线事项实行分类处理,能直接答复的予以直接答复;不能直接答复的,通过浙江省民呼我为统一平台转交承办单位,按照快速、一般两种情形,进行区分界定,及时沟通、限时办理。正在办理过程中或已按照法律、法规、规章和有关政策规定办理完毕的,来电人仍以同一事实、同一理由重复反映的热线事项,不予受理。

第十三条 各级 12345 热线应当完善热线事项分办规则,依照法律法规、“三定”方案、权责清单、乡镇(街道)履职事项清单等,健全事项派单目录,优化退单、改派流程。以“非无责不退回”原则落实首办责任制,承办单位对办理主体有异议的,在接收工单后及时申请退回,申请未通过审核的,仍由原承办单位办理。要充分考虑基层承接能力,应当由职能部门办理的热线事项不得分派给基层办理。

第十四条 各级政府应当健全完善 12345 热线工作协调机制,协调解决 12345 热线工作中的职能交叉或职责不清等问题。对难以确定承办单位的热线事项,由 12345 热线主管部门组织协

商确定承办单位,必要时请机构编制、司法行政等部门进行职责界定。

第十五条 各地区各部门应当健全完善接诉即办机制,压实承办单位主体责任,优化办理流程,高效解决热线事项。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。

承办单位在办理热线事项过程中,应当及时联系来电人,进一步了解具体情况,及时反馈处置情况、进展和结果。

第五章 监督机制

第十六条 各地区应当建立健全12345热线工作监督机制,运用预警提醒、交办督办、提级办理、会商协调等多种方式,督促承办单位履职尽责。实行绩效分档分类管理,自动生成热线工作指数,推动提升办理质量,切实为基层减负。

第十七条 来电人对热线事项办理结果不满意的,承办单位或12345热线工作机构应当进行回访。承办单位根据回访情况进行核实,已办理到位的,向来电人沟通解释;未依法依规办理到位的,限期整改到位,并向来电人反馈办理结果。

第十八条 来电人应当依法合理表达诉求、客观反映情况,提供必要信息,对内容的真实性负责,不得捏造、歪曲事实,并配合热线事项办理工作,尊重工作人员,维护工作秩序。

第十九条 承办单位在办理热线事项工作中有下列行为之一

的,依规依纪依法进行处理:

- (一)对来电人态度粗暴恶劣;
- (二)不办理或者逾期办理热线事项,且不说明正当理由;
- (三)不履行或者不正确履行工作职责,有推诿、敷衍、弄虚作假等行为;
- (四)泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私;
- (五)非法干预、压制和打击报复来电人;
- (六)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

构成犯罪的,移送司法机关处理。

第二十条 各地区应当向社会公布 12345 热线工作相关规定,在政府网站或媒体等渠道公开热线工作情况,听取改进工作的意见建议,主动接受各方监督。采取多种形式,开展热线功能作用、典型案例和相关法律法规的宣传普及,引导群众和企业更好使用 12345 热线。

第六章 数智建设

第二十一条 各地区各部门应当将热线事项全部纳入浙江省民呼我为统一平台管理,实行登记、受理、转送、办理、交办、督办、回访、核实全流程闭环管理,实时展现热线事项办理和工作情况,做到可查询、可跟踪、可评价、可追溯。

第二十二条 各地区应当稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术,建设 12345 热线智能应用场景,迭代智能客服功

能,提高智能化应用水平。强化省级统筹、集约建设,支持全省共用,避免重复建设。

第二十三条 省级信访部门牵头建立“全省统建、分级管理、权威准确、智能便捷”的全省 12345 热线知识库。各级机关、单位应当及时更新、推送最新政策和热点问题,推动形成常用常新的知识库维护机制。

第二十四条 各地区各部门应当强化 12345 热线数据挖掘分析和动态监测,建立信息员队伍,构建智能分析机制,为科学决策、精准施策、政策评估等提供支持。聚焦高频共性问题开展专项治理,强化政策供给,推动未诉先办,并不断向主动治理、源头治理转变,探索实践不诉自办,提升治理效能。

第二十五条 各地区各部门应当建立健全 12345 热线信息安全保障机制,落实信息安全责任,按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则,加强系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第七章 工作保障

第二十六条 各地区要加大对 12345 热线工作的支持保障力度,根据人口基数、话务总量、承担任务等要素,科学合理配备工作力量,落实工作场地和经费保障。

第二十七条 各地区应当加强 12345 热线工作标准化建设,完善平台建设、运行管理、话务服务、质效监督等制度,规范相关工作。加强对 12345 热线委托第三方机构提供服务的指导和监督,

确保数据安全和服务质量。

第二十八条 各地区要坚持党建引领、分类管理、实干导向,积极开展业务培训和经验交流,持续提升 12345 热线工作人员能力素质。强化对 12345 热线话务员的工作激励、人文关怀和心理疏导,开展话务员等级认定,切实提升岗位认同感与队伍稳定性。

第二十九条 各地区各部门应当建立健全 12345 热线工作应急处置机制,制定应急预案,确保在发生突发事件时,能够迅速有效地采取措施,妥善处置。

第八章 附 则

第三十条 本办法自 2025 年 11 月 1 日起实施。之前有关规定与本办法不一致的,以本办法为准。

抄送：省委各部门，省人大常委会、省政协办公厅，省军区，省监委，
省法院，省检察院。

浙江省人民政府办公厅

2025 年 9 月 24 日印发

