

# 苏州市人民政府办公室文件

苏府办〔2020〕312号

---

## 市政府办公室关于印发苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

《苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法》已经市人民政府第 121 次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

苏州市人民政府办公室

2020 年 12 月 16 日

（此件公开发布）

# 苏州市 12345 公共服务平台 运行管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为建设人民满意的服务型政府，规范苏州市 12345 公共服务平台（以下简称苏州 12345）的运行管理，切实办好企业和群众诉求，推动形成全社会动员、全社会参与、全社会监督的作风效能建设良好态势，根据《江苏省促进政务服务便利化条例》和《江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法》（苏政办发〔2020〕29 号），结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 苏州 12345 是市委、市政府面向社会公众设立的全市性非紧急类公共服务平台，整合公共服务资源，通过电话、网络等方式受理企业和群众诉求，是百姓反映问题的重要渠道、政府听取民意的重要窗口、加强社会监督的重要手段、构建和谐社会的重要平台。

**第三条** 苏州 12345 的主管部门为市政务服务管理办公室，承办单位为各县（市、区）人民政府（管委会）、市各有关部门和单位，以及提供公共服务的企事业单位。

**第四条** 苏州 12345 服务坚持围绕中心、服务大局，实事求是、依纪依法，及时应对、正面引导，便利企业、方便群众，严格保密、保障权益，分级负责、归口办理的工作原则。

## 第二章 机构人员

**第五条** 建立苏州 12345 管理工作联席会议（以下简称联席会议）制度，负责苏州 12345 建设管理重大事项的统筹决策及监督检查，各承办单位负责人为联席会议成员，联席会议办公室设在市政务服务管理办公室。

**第六条** 市政务服务管理办公室负责拟订全市政务服务热线的发展规划、标准规范和业务指导；负责苏州 12345 等市级政务热线平台的运维管理；协调苏州 12345 和县（市、区）12345（以下合称全市 12345）咨询投诉建议一体化建设和协调疑难诉求办理；开展全市热线绩效评估和数据分析；协调指导全市 12345 服务体系建设工作。

**第七条** 苏州 12345 负责诉求的受理，事项的交办、跟踪、督办和回复回访；承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作，负责建立统一的服务管理规范；开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务；指导各市、区便民服务业务工作。

**第八条** 承办单位应当确定苏州 12345 诉求办理的运行工作机构，负责建立健全诉求办理流程机制，代表本地、本部门办理企业和群众反映的诉求；负责知识库、专家库信息数据的更新和维护，提高在线解答能力；负责综合协调、督查督办、绩效考核、业务培训、信息调研等工作。

**第九条** 苏州 12345 实行 24 小时工作制（含节假日）。各承办单位应当配备工作团队，明确分管领导、负责人和联系人作为便民服务员，负责做好诉求的办理和非工作时间段的调度安排，及时应对突发性情况。

**第十条** 便民服务员负责服务对象反映事项的受理、办理、回复等；负责本地、本部门知识库、专家库的报送维护；负责涉及本地、本部门舆情信息的收集整理、分析研判、处置上报及联络协调等工作；根据需要及时发布本地、本部门的权威信息。

**第十一条** 便民服务员应当具备以下基本条件：

- （一）具有较强的政治思想素质和敏感性、鉴别力；
- （二）熟悉本地、本部门的主要业务工作；
- （三）掌握互联网应用的基本知识和技能；
- （四）具有较强的综合分析、组织协调和文字表达能力；
- （五）能够严格遵守保密法律法规和政策规定。

### 第三章 受理范围

**第十二条** 苏州 12345 受理范围：

- （一）涉及市各有关部门和单位，以及提供公共服务企事业单位的诉求；
- （二）各县（市、区）12345 受理的跨区域转办诉求；
- （三）江苏 12345 交办的诉求；
- （四）长三角 12345 一体化等区域平台诉求；

(五) 市委、市政府交办的其他任务。

### **第十三条** 苏州 12345 不予受理范围：

(一) 非苏州市行政管辖权范围内的事项；

(二) 已进入信访、仲裁、行政复议、诉讼程序或须通过仲裁、行政复议、诉讼程序的事项；

(三) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；

(四) 涉及恶意侮辱、诽谤他人等扰乱社会秩序，或反映内容不具体、缺乏政策法规依据无法办理的事项；

(五) 涉及承办单位已经按照法律法规和政策规定办理，并明确为“最终答复意见”，服务对象仍以同一事实和理由提出的事项；

(六) 涉及 110、119、120 和水上救援等紧急救助事项；

(七) 其他不予受理事项。

**第十四条** 对属于受理范围的诉求，通过在线回应、派发工单等形式，按照“谁主管，谁负责；谁监管，谁负责”的原则进行处理。对明确不属于受理范围的事项，首接人员负责做好解释引导；首接人员无法认定的，由承办单位调查核实后出具书面不予受理意见并提供相关证明材料，经认定后服务事项不再交办，相关办理质量可不纳入服务评价结果。

## **第四章 苏州 12345 运行要求**

**第十五条** 苏州 12345 运行分为分级受理、分类处置、限时

办理、答复认定、回访办结等主要环节。

（一）分级受理。按照属地接听、分级受理方式，由市级、各县（市、区）12345 统一提供在线服务。

（二）分类处置。根据诉求的性质、内容、涉及领域、涉及部门等，采取直接解答、三方通话、派发工单等方式进行办理。

（三）限时办理。苏州 12345 和承办单位应当在规定时限内受理交办、签收办理、答复反馈、回复回访。

特殊情况下，苏州 12345 派发服务工单的同时进行电话确认，并视情催办。承办单位即时接收，及时与服务对象取得联系后办理，并在规定时限内向苏州 12345 反馈初步办理情况。

对因客观原因不能按时办理的服务工单，应当在时限届满前提出延时申请，并将延期理由和延期时间主动告知服务对象。苏州 12345 对相关申请进行审核认定。

（四）答复认定。苏州 12345 对承办单位的答复意见进行规范性审核，对不规范、不具体、不完整的，承办单位应当在办理时限内补充完整。

（五）办结回访。苏州 12345 在承办单位提交答复意见后，进行回复回访，征求服务对象满意度。对首次回访不满意的服务工单，承办单位应当进行核实办理。

服务工单在承办单位最终完成事项办理并提交办理结果后，方能办结，苏州 12345 对诉求办理进行全过程跟踪，要求出具书面办理意见的，由相关承办单位负责出具。

法律法规及江苏 12345 等特定渠道对诉求办理另有规定的，从其规定。

## 第五章 寒山闻钟论坛运行要求

**第十六条** 寒山闻钟论坛（以下简称论坛）是网络版的“苏州 12345”网络理政平台，秉持“您的需要，我的职责”工作理念，坚持“优质高效处办小事、协调配合处置中事、及时准确反映大事”工作定位。

**第十七条** 论坛根据相关法律法规和政策规定，按照“后台实名、前台自愿”原则，要求网民通过真实身份信息认证后注册账号、发帖跟帖。

网民的注册信息和发帖跟帖内容等应当经过审核。

**第十八条** 论坛指定“苏州阳光便民服务员”为管理员，对论坛用户账号名称的注册、使用，发帖、跟帖评论等进行审核管理、实时巡查、应急处置等，及时发现和处置违法信息，并向有关主管部门报告。

**第十九条** 论坛运行分为统一受理、限时办理、回复评价、巡帖督办等主要环节。

**第二十条** 论坛统一受理网民发帖事项，由承办单位实时巡帖，对巡帖发现发帖事项属于本地、本部门职责范围的，应当按照时限和规范要求，及时领办、处理应对、回帖答复。

在事项办理过程中，承办单位可以申请转交办理，或申请与

其他部门共同办理。申请应当说明理由和依据，被申请部门应当及时作出回应。

**第二十一条** 对网民发帖事项应当做到“网诉网复”。

**第二十二条** 承办单位应当在规定时限内关注、答复，答复内容应当经分管领导或主要领导审定后发出。

对网民发帖事项能直接答复的，应当直接答复；不能直接答复的，应当在规定时限内关注后作表态性回复，并尽快答复最终意见。

对网民反映的一般事项，原则上应当在规定时限内办结，对因客观原因不能按时办结的，应当在时限届满前提出延时申请，并将延期理由和延期时间主动跟帖告知网民。论坛对相关申请进行审核认定。

对网民反映的特殊事项，要高度敏感、快速反应。

**第二十三条** 网民提出的具有共性、不宜由个别地区或部门回复的事项，或者经领导批示指定由论坛管理员回复的事项，由“苏州阳光便民服务员”以相应身份回复网民。

**第二十四条** 在反映事项有最终答复意见后，网民可在规定时限内进行满意度评价。

**第二十五条** 承办单位办理论坛事项的进度、结果等质效情况接受社会监督和舆论监督。

论坛对承办单位的事项办理进行跟踪问效。对未按规定办理的，责成有关单位限时整改；对整改不到位的给予通报。



**第二十六条** 论坛保护网民信息及公民个人隐私，除配合公安机关、国家安全机关和监察机关、审判机关、检察机关依职权调查取证之外，论坛不接受任何机构或个人调取用户信息。

**第二十七条** 便民服务员不得在论坛上发表与本地、本部门工作无关的言论。

对在网上发表不当言论，或者由于回复网民的留言跟帖不及时、不到位引起网民严重不满，造成工作被动的，将依据相关规定严肃追究相关部门单位和人员的责任。

**第二十八条** 论坛加强对网络反映事项工作相关法律法规和政策的宣传教育，引导网民依法表达合理诉求。

对捏造事实、制造伪证，诬告陷害他人，造成侵害事实的，要及时会同网络技侦和监管部门查清情况，依纪依法追究责任。

## 第六章 资源整合

**第二十九条** 坚持以企业和群众需求为导向，发挥 12345 号码优势和 24 小时服务能力，充分整合政府部门和具有公共服务职能的企事业单位的热线资源，按照“大热线对接、小热线合作、无热线融合、紧急类热线联动”的要求，实现“一号响应”目标。

**第三十条** 苏州 12345 作为政务服务“总客服”，开展政务服务事项的咨询投诉“一号答”。融入政务服务“好差评”平台管理体系，对接各类政务服务渠道，引导企业和群众评判政务服务成效，建立健全“差评”核实整改机制。打造 12345 “一企来”

企业服务热线，为企业开通快速服务通道。开通 12345 营商环境投诉专线，助力构建亲清新型政商关系。

**第三十一条** 苏州 12345 建立全市共享共用的知识库、专家库，做好热点政策解读，拓展智能客服。

各承办单位根据职能变化、政策调整、热点事件等及时动态更新知识库和专家库信息。

苏州 12345 和承办单位应加强信息管理，对服务工单、交办回复记录、协调纪要等相关材料及时保存。

**第三十二条** 苏州 12345 整合建立全市全口径的企业和群众诉求资源库。

各县（市、区）12345 和市级政务热线按照统一对接标准，实时归集上传相关数据，为全市企业和群众诉求数据的分析应用做好支撑。

## 第七章 决策分析

**第三十三条** 苏州 12345 开展全市企业和群众诉求大数据分析，及时发现、致力解决企业和群众反映的难点、痛点、堵点问题，对内督办促进服务提升，对外发布接受社会监督，促进地区和部门转变作风、提高服务效能。

**第三十四条** 全市 12345 建立市、县两级企业和群众诉求大数据分析系统。聚焦热点事件、集中事件、持续性事件，实现自主发现、动态跟踪、联动分析。通过多维度对比分析，跟踪诉求

走向和承办单位服务生态，定期量化评估，向承办单位通报。

**第三十五条** 全市 12345 建立诉求分析联动报告机制。聚焦企业和群众诉求关切，对跨地区、跨部门、跨层级的热点事件及集中诉求，形成政情民意分析专报，定期向市委、市政府报送；各县（市、区）定期向属地党委、政府及市级平台报送；市级政务热线向苏州 12345 报送。对突发公共事件等相关诉求快速反应，市、县联动开展跟踪监控和联动分析，按需形成舆情专报。

## 第八章 绩效评估

**第三十六条** 苏州 12345 对全市 12345 和市级政务热线的服务开展第三方测评，测评结果在一定范围内通报，并纳入绩效评估。

**第三十七条** 苏州 12345 开展季度监测和年度评估，反映各承办单位办理答复情况。联席会议办公室对评估结果进行通报，公布评估结果、典型案例、社会难点问题，以及服务对象对政府工作提出的意见建议。

**第三十八条** 联席会议办公室评估各承办单位诉求办理效能，将评估结果纳入我市高质量发展年度综合考核、基本公共服务重点领域均等化监测、文明城市测评等内容，对满意率高、办理成效显著的集体和个人，予以通报表扬和考核鼓励。

## 第九章 督查督办

**第三十九条** 联席会议办公室协同有关部门，建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的工作督办机制，加强对交办服务工单的跟踪、催办和督办。

**第四十条** 联席会议办公室对诉求办理进行全过程监督，重点督办事项如下：涉及重大民生事项，市委、市政府中心工作相关事项；办理质量差、推诿扯皮或答复内容敷衍塞责等违反规范要求的行为；指定办理、上级交办和媒体曝光事项；跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的事项；其他应解决而未解决事项。

**第四十一条** 苏州 12345 发现承办单位存在办理不到位、谎报瞒报等情况，进行回访复核。对经研判有能力办或创造条件可以办而不办的诉求，进行督办。

对诉求责任主体不明确、职责交叉、管理存在盲区等事项，由联席会议办公室召集相关部门进行专题协调督办，指定牵头办理责任部门。联席会议办公室对反复协调无法明确的，或督办后答复内容涉及推诿、不作为的，或诉求责任主体明确且无正当理由拒不办理的，进行约谈、通报、信息专报。

**第四十二条** 全市 12345 主动接受各级党组织的党内监督、人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，建立监督回应机制。

## 第十章 责任追究

**第四十三条** 在诉求办理过程中，存在下列情形之一的，在

追究相关直接责任的同时，应当按照有关规定对责任单位及其领导干部进行问责：

（一）在诉求办理中推诿扯皮、敷衍拖延，不作为、慢作为、乱作为的；

（二）在诉求办理中因故意或过失，处置不当，激化矛盾的；

（三）牵头单位不履行职责，推卸责任不及时协调处置，出现服务工单反复退回，造成不良影响或严重后果的；

（四）会办单位不履行职责，不接受牵头单位协调，处置不主动、工作不配合，导致逾期未落实的；

（五）不按规定程序办理诉求或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的；

（六）履行本办法第八条至第十一条职责不到位的；

（七）其他应当问责情形的。

**第四十四条** 对存在本办法第四十三条所列情形的责任单位负责人和相关责任人，应当根据情形采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分等方式问责；涉嫌职务违法犯罪的，由监察机关依法调查处置。

对责任单位，根据情况采取检查、通报方式进行问责。

以上方式，可以单独使用，也可合并使用，但不得避重就轻或相互替代。

**第四十五条** 苏州 12345 主管部门及承办单位党委（党组）发现本部门、本系统、本领域失职失责问题的，依规依纪依法组

织实施问责。需要给予党纪政务处分或组织处理的，应当将有关材料及时移送纪检监察机关或者组织人事部门。纪检监察机关、组织人事部门根据权限和职责，按照相关法律规定办理。

**第四十六条** 在诉求办理和落实过程中，因推动重点工作、落实民生实事、化解矛盾纠纷、解决历史遗留问题，出现一定失误错误的，但未违反相关禁止性规定，未为个人或单位谋取不正当利益，主观上为公为民，客观上尽职尽责，发生过错后积极主动纠正的，依据容错纠错相关机制处理。

## 第十一章 附则

**第四十七条** 各县（市、区）可参照本办法制定本地区 12345 平台运行管理办法。

**第四十八条** 本办法由市政务服务管理办公室负责解释。

**第四十九条** 本办法自印发之日起施行。

---

抄送：市委各部委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市  
纪委监委，市中级人民法院，市检察院，市各人民团体。

---

苏州市人民政府办公室

2020年12月16日印发

---