

DB3201

南京市地方标准

DB3201/T 1227-2024

12345政务服务便民热线不满意诉求再 办理工作规范

Specification for handling of unsatisfied complaint of 12345 government service
hotline

2024-12-25发布

2024-12-27 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 工作流程	2
6 工作内容和要求	3
6.1 签收、判定	3
6.2 再办	4
6.3 入库闭环	4
7 监测管理	4

DB3201

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南京市数据局提出并归口。

本文件起草单位：南京市浦口区数据局、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：刘明珠、曹阳、徐文君、潘琦、李植文、张书、王加倩、王庆荣、韦加红、王星。

DB3201

12345政务服务便民热线不满意诉求再办理工作规范

1 范围

本文件规定了12345政务服务便民热线不满意诉求再办理工作的总体要求、工作流程、工作内容和要求、监测管理等。

本文件适用于12345政务服务便民热线不满意诉求的再办理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33357 政府热线服务评价

GB/T 33358 政府热线服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

12345政务服务便民热线 12345 government service hotline

由市委、市政府设立的回应企业和群众等法人、自然人或其他组织诉求的非紧急公共服务平台。以下简称“12345热线”。

[来源：GB/T 33358—2016，3.1，有修改]

3.2

诉求人 the appeal

向12345热线咨询信息、反映诉求、提出意见建议的法人、自然人或其它组织。

3.3

诉求 complaint

诉求人向12345热线提出的咨询、求助、投诉举报、意见建议和其他。

3.4

不满意诉求 unsatisfied complaint

诉求人反映诉求后12345办理流程已办结，但诉求人评价不满意的诉求。

3.5

承办单位 executive unit

负责具体办理、答复服务对象的咨询、求助、投诉、举报和意见建议的行政机关或经过法律法规授权具有管理公共事务职能的组织、企业。

[来源：DB32/T 4453—2023，3.3]

3.6

准确签收率 rate of accurate receipt

承办单位每月准确签收的不满意诉求占本月应签收不满意诉求总量的比例。

3.7

按时联系率 rate of on time contact

判定为未解决的合理诉求且承诺解决时限超过1个月的诉求，承办单位每月按时联系诉求人的诉求占本月应联系诉求总量的比例。

3.8

按时解决率 rate of on time solving

承办单位每月在承诺解决时限内解决的诉求占本月到达承诺解决时限诉求总量的比例。

4 总体要求

- 4.1 12345热线主管部门负责统筹调度不满意诉求再办理工作，定期开展相关业务指导和培训。
- 4.2 承办单位应按照GB/T 33358的要求开展不满意诉求再办理工作，闭环工作流程。
- 4.3 不满意诉求再办理完成后，12345热线主管部门应及时分类归档。
- 4.4 12345热线主管部门应定期召开受理和承办情况分析会、专题分析会等，跟踪热点事件和社会动态，通过解决一个诉求，根源治理一类诉求。
- 4.5 宜依托信息化平台开展不满意诉求再办理工作，平台宜与上级12345热线平台对接，实现业务流转顺畅、信息共享、数据集合。

5 工作流程

12345热线不满意诉求再办理应遵循图1所示的工作流程。

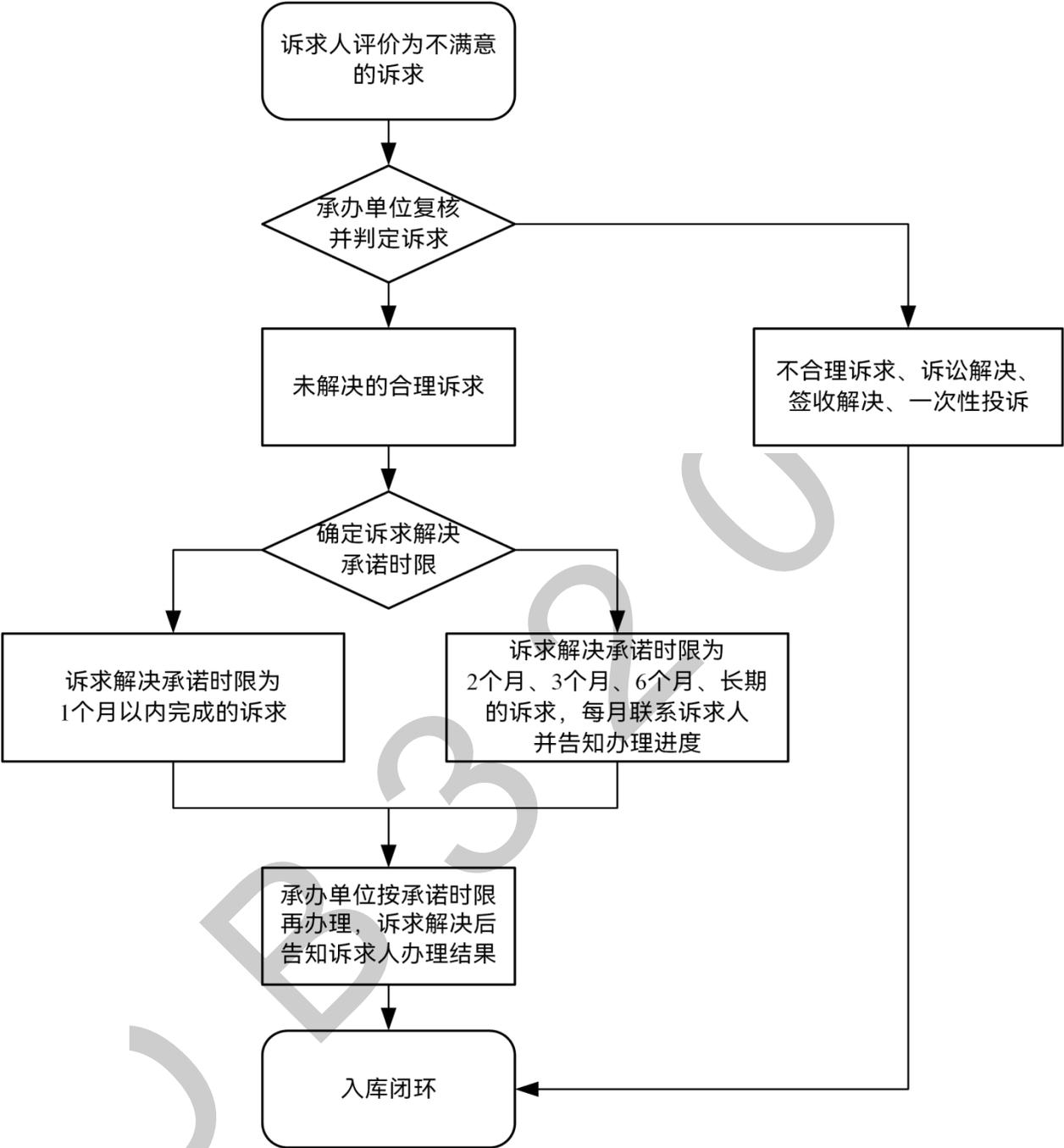


图 1 12345热线不满意诉求再办理工作流程

6 工作内容和要求

6.1 签收、判定

6.1.1 评价结果为不满意的办结诉求，12345热线主管部门应按照“谁承办、谁签收”的原则派发至相关承办单位，由承办单位开展复核。

6.1.2 承办单位按照“未解决的合理诉求”“不合理诉求”“诉讼解决”“签收解决”“一次性投诉”5种类别，对不满意诉求进行签收、判定：

- a) 未解决的合理诉求：诉求人评价结果为不满意，问题未解决的诉求，承办单位应核查原因，追溯办理过程，以“未解决的合理诉求”选项签收，纳入热线平台管理，专人跟办，直至问题解决；
- b) 不合理诉求：诉求人评价结果为不满意，诉求内容经认定没有政策依据，歪曲捏造事实，诽谤、诬告、陷害他人或者损害他人合法权益，利用热线谋取非法或者不正当利益的诉求，以“不合理诉求”选项签收；
- c) 诉讼解决：诉求人评价结果为不满意，被投诉人没有违法违规行为，诉求事项为民事纠纷、市场调节等行为，诉求目的于法无据或应依法维权，且承办单位解释到位或调解无效的诉求，以“诉讼解决”选项签收；
- d) 签收解决：诉求人评价结果为不满意，签收时问题已解决的诉求，以“签收解决”选项签收；
- e) 一次性投诉：诉求人评价结果为不满意，诉求内容为即时交通管控、短时停电停水、挪车等，再行处理已无实质意义的诉求，以“一次性投诉”选项签收。

6.2 再办

6.2.1 对于未解决的合理诉求，承办单位应根据实际情况确定其解决时限，并向诉求人作出时限承诺，开展再办。解决时限分为当月、2个月、3个月、6个月、长期5类。

6.2.2 对解决时限为当月的诉求，承办单位应在问题解决后及时告知诉求人解决结果；对解决时限为2个月、3个月、6个月、长期的诉求，承办单位应每月联系诉求人，告知办理进度。

6.2.3 对到期未解决的诉求，承办单位可向12345热线主管部门申请3次延期，延期期间，仍应每月主动联系诉求人，告知办理进度。

6.3 入库闭环

6.3.1 未解决的合理诉求在再办解决后，纳入热线平台留存。

6.3.2 不合理诉求、诉讼解决、签收解决、一次性投诉4类诉求，在签收后直接纳入热线平台留存。

7 监测管理

7.1 12345热线主管部门应建立监测工作机制，对不满意诉求再办理工作进行全流程监测。

7.2 12345热线主管部门应对下列不满意诉求重点开展抽查：

- a) 诉求简单清晰，评价结果为不满意的；
- b) 首次诉求办理意见答复不规范，未将诉求办理过程、办理结果明确回复诉求人，评价结果为不满意的；
- c) 诉求问题已解决，评价结果为不满意的；
- d) 属实合理诉求产生重复投诉且评价结果为不满意的；
- e) 应申报非受理范围而未申报产生评价结果为不满意的；
- f) 涉嫌违法违规行为未处置产生重复投诉且评价结果为不满意的。

7.3 12345热线主管部门宜采取回访、实地查看等方式，对不满意诉求的签收、联系、解决情况进行抽样核查，督促承办单位对判定不准确、虚假联系、虚假解决、超期解决、重复投诉等情况进行整改。

7.4 12345热线主管部门宜按月监测各承办单位不满意诉求再办理的准确签收率、按时联系率、按时解决率。

7.5 12345热线主管部门应按照GB/T 33357的要求，持续改进12345热线服务与管理水平。