

福建省人民政府办公厅文件

闽政办〔2016〕179号

福建省人民政府办公厅关于印发 《福建省12345便民服务平台监督管理办法》的通知

各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会，省人民政府各有关部门、各直属机构，中央驻闽各机构：

现将《福建省12345便民服务平台监督管理办法》印发给你们，请认真组织实施。

福建省人民政府办公厅

2016年11月8日

（此件主动公开）

福建省 12345 便民服务平台监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强我省 12345 便民服务平台（以下简称 12345 平台）的监督管理，建立分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，推动服务方式创新，提高便民服务水平，根据福建省人民政府办公厅《关于强化便民服务“马上就办”的通知》（闽政办〔2016〕49 号）要求，制定本办法。

第二条 12345 平台由 12345 热线电话和 12345 网络系统（www.fj12345.gov.cn）构成，受理公民、法人或其他组织提出的咨询、投诉、建议和求助。

第三条 12345 平台以本省各级人民政府及其部门，平潭综合实验区管委会，各人民团体，各企事业单位为联动，共同参与建设、使用与管理。

12345 热线电话由设区市建立坐席，逐步实现 24 小时、多种语言受理和反馈服务。

12345 网络系统由省里统一规划建设，实现数据互联互通。

第四条 按照便民服务专线清单，结合各地实际，整合 12345 热线电话与各类便民服务诉求电话，个别暂时不能整合的，可实行两号并存、数据共享、统一监管。

第五条 12345 平台在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题的原则，做到“有呼必应、有诉必理、有理必果”。

第六条 承办单位应当认真办理诉求人的诉求事项，倾听诉求人的意见、建议和要求，接受诉求人的监督，努力为诉求人服务。任何组织和个人不得打击报复诉求人。

诉求人提出诉求事项，应当客观真实、语言文明，对其所诉求内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得侮辱、诬陷他人。

诉求人提出的意见、建议，对促进我省经济社会发展，改进行政管理、社会管理和公共服务，维护群众利益有益的，有关机关或者单位应予以采纳。

第七条 12345 平台运行所需工作经费列入同级财政预算。

第二章 责任与分工

第八条 省人民政府办公厅为全省 12345 平台省级主管部门，明确具体工作机构，履行下列职责：

（一）制定 12345 平台的总体建设规划、监管制度、工作规范、业务流程和考核评价办法；

（二）监督管理、考核评价 12345 平台运行情况；

（三）分办涉及省直单位的诉求事项；

（四）对重要诉求事项进行调查核实；

（五）统筹协调跨部门、跨区域诉求事项；

（六）组织开展业务培训。

第九条 各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会为本级12345平台主管部门，确定具体工作机构，履行下列职责：

（一）建设辖区内的12345平台；

（二）建立健全工作制度和工作机制；

（三）做好12345平台日常监督管理；

（四）受理、分办、核实、检查诉求事项，并将涉及省直单位诉求事项推送至省级工作机构；

（五）对承办单位进行监督管理和考核评价；

（六）督促协调承办单位适时更新政务信息知识库；

（七）对辖区12345平台工作人员进行管理和培训；

（八）整合辖区便民服务诉求电话，建立便民服务事项清单，明确责任单位及兜底部门；

（九）做好诉求事项办理材料的归档工作。

第十条 省发改委（省数字办）履行下列职责：

（一）负责全省12345平台总体技术架构设计和规划；

（二）指导各地建设热线电话坐席系统；

（三）做好平台网络系统运行的电子政务绩效考核。

省经济信息中心负责全省12345平台建设、日常维护、升级改造和应用技术培训。

第十一条 承办单位履行下列职责：

- （一）建立办理机制，健全办理流程；
- （二）办理、答复、核实、反馈 12345 平台分办的诉求事项；
- （三）适时更新政务信息，并推送至平台知识库；
- （四）做好诉求事项办理材料的归档工作；
- （五）配合做好业务培训工作。

第三章 受理与分办

第十二条 12345 平台主要受理事项：

- （一）咨询类：包括对行政职能职责、政策规定、办事流程等政务信息的咨询；
- （二）投诉类：包括对行政管理、社会管理、公共服务等便民服务方面的投诉；
- （三）建议类：包括对行政管理、社会管理与公共服务等方面的意见和建议；
- （四）求助类：包括对行政职权范围内的管理、服务等方面提出的求助。

第十三条 12345 平台不予受理事项：

- （一）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的；
- （二）涉及人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的；
- （三）已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径或

信访渠道解决的；

（四）有权处理的部门和单位已经受理或正在办理的；

（五）诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的；

（六）反映问题属于 110、119、120、122 等紧急救助系统受理的；

（七）非我省行政职权管辖范围的；

（八）其他违反法律、法规、规章、规定的情形。

对不予受理的诉求事项，12345 平台要做好解释和引导。

第十四条 12345 平台受理的诉求事项，能当场答复的，即时答复；对需要分发承办单位办理的，应在 1 个工作日完成；属于危及人民群众生命财产安全等紧急事项的，应马上分发并电话告知承办单位签收办理。

第十五条 诉求事项属于应急管理规定的内容，12345 平台或承办单位应及时向应急管理等部门报告。

第十六条 诉求事项涉及若干责任单位的，由 12345 平台指定牵头单位和协办单位办理；职能交叉和管理权属不明确的，由政府指定兜底单位办理。

第四章 办理与反馈

第十七条 12345 平台通过网络系统或短信、电话等方式提

醒承办单位经办人员签收诉求事项。

承办单位签收时发现不属于职责范围的，应在收件后 1 个工作日内作出退件回复，并说明理由和依据。涉及紧急事项的，应马上说明情况并作出退件回复。

第十八条 诉求事项签收后，应及时呈报分管或主要领导，明确具体承办部门、经办人员，在规定的时限内完成办理，并将办理结果按程序报分管或主要领导审核后向 12345 平台反馈，同时答复诉求人。

承办单位在办理和反馈诉求事项时，有条件的应对现场情况进行拍照（录像），通过附件上传。

第十九条 承办单位在办理过程中发现不属于职责范围或者职责交叉的，应马上反馈，并提供依据及改派意见；对职责不明的，由 12345 平台改派到兜底单位处理；对涉及安全隐患的，首接单位应进行简易处理，确保安全。

第二十条 承办单位对诉求事项要限时办结。

（一）咨询类事项，在 2 个工作日内办结并答复。

（二）投诉类事项，在 10 个工作日内办结并答复，其中列入便民服务事项清单的，在 3 个工作日内办结并答复。

（三）建议类事项，在 5 个工作日内办结并答复。

（四）求助类事项，在 3 个工作日内办结并答复。承办单位应自签收后 1 个工作日内，主动与诉求人联系，了解情况。

（五）对情况紧急或可简易处理的事项，应马上处置、当天

答复。

（六）确因特殊情况难以按时限办结的，应提出书面申请，经本单位领导同意后，在规定办理时限届满前半个工作日，向12345平台提出延期报备，说明具体原因、延期时间，并向诉求人作出解释说明。延长时限不得超过原办理时限。

（七）当前确实无法解决的事项，承办单位应适时与诉求人联系反馈，耐心解释，正确引导，取得理解。

第五章 核实与回访

第二十一条 12345平台工作人员和承办单位可通过诉求人评价、电话询问、现场察看、当面访谈等方式，对诉求事项办理情况进行核实。

第二十二条 对诉求人评价不满意的事项，经核实确属承办单位责任的，由承办单位重新办理。对重新办理结果，诉求人仍不满意，经核实确属承办单位责任的，督促承办单位再次办理，并纳入督办事项。

第二十三条 12345平台工作人员和承办单位以电话核实、当面访谈、现场察看、抽查办件等方式开展随机回访，重点检查诉求事项的办理和反馈情况，了解诉求人的满意度及意见、建议；对列入督办的事项，可当面回访诉求人。对回访发现的问题，及时督促承办单位整改落实。

第六章 监督与考核

第二十四条 12345 平台运行情况纳入效能督查范围，建立督办事项台账，采取发督查专报、整改通知、督查建议、约谈提醒等方式，督促被督查单位限期整改。

第二十五条 建立考评机制，加强对 12345 平台制度建设、办理流程、办理时限、办理质量、责任落实、群众满意率等情况的考核评价，结果纳入年度绩效考评。

第二十六条 将承办单位办理情况抄送各级文明办，作为评定文明城市、文明行业（单位）和年度测评的重要依据。

第二十七条 邀请人大代表、政协委员、机关效能建设监督员、社会群众、新闻媒体等对 12345 平台运行情况进行监督。

第七章 奖励与惩处

第二十八条 在 12345 平台工作中做出优异成绩的单位和个人，由 12345 平台主管部门进行通报表扬，在各类评先评优中优先推荐，并作为干部选拔任用的考察内容。

第二十九条 12345 平台工作人员有下列情形之一的，予以责任追究：

（一）工作态度恶劣，受理时冷硬横推，造成不良影响或后果的；

（二）在岗履职不到位，未及时登记、报告、分办诉求事项，导致办理延误或遗漏，造成不良影响或后果的；

（三）向被投诉人透露与办理投诉事项无关的信息，造成不良影响或后果的；

（四）法律、法规、规章规定的其他情形。

第三十条 承办单位及其工作人员有下列情形之一的，予以责任追究：

（一）因管理不善，工作人员擅自脱岗、离岗，致使分办事项接收不及时，延误办理时间的；

（二）对诉求事项办理不认真、不及时，敷衍应付、弄虚作假、答非所问的；

（三）诉求事项被退回重办或督办后，仍不认真办理，造成不良影响或后果的；

（四）被指定为牵头单位、协办单位或兜底单位后，不认真履职，消极应付、推诿扯皮，导致办理事项久拖不结的；

（五）向被投诉人透露与办理投诉事项无关的信息，造成不良影响或后果的；

（六）对诉求人态度恶劣、简单粗暴，打击报复的；

（七）法律、法规、规章规定的其他情形。

第三十一条 责任追究的方式：情节较轻的，责令作出书面检查或者诫勉教育、通报批评、效能告诫；情节较重的，采取组织处理、纪律处分的方式进行；涉嫌犯罪的，按照有关法律规定处理。

第八章 附 则

第三十二条 本办法适用于本省各级人民政府及其部门、各直属机构，中央驻闽机构，各人民团体，各企事业单位。

各市、县（区）人民政府，平潭综合实验区管委会，省直有关单位可根据本办法制定具体实施办法。

第三十三条 本办法由省人民政府办公厅会同有关部门负责解释。

第三十四条 本办法自颁布之日起施行。

附件：1.便民服务电话专线清单

2.便民服务事项清单

附件 1

便民服务电话专线清单

序号	服务功能	专线号码 (按号码顺序 排列)	主管部门	整合方式
一	省属电话专线			统一整合到 12345 热线
1	省属普通公路服务	96330	省公路管理局	
2	林业服务	96355	省林业厅	
3	机关效能投诉	968168	省效能办	
4	青年人才开发	968837	团省委	
5	残疾人服务	968891	省残联	
6	无线电干扰投诉	968909	省无线电办	
二	省直各单位自行开通的投诉 (服务)电话	一般指 8 位数的 座机号码	省直各单位	统一整合到 12345 热线
三	国家部委统一开通,业务平台 由省直部门管理的电话专线			原则上统一整 合到 12345 热 线,个别可实 行两号并存
7	邮政业消费者投诉举报	12305	省邮政管理局	
8	商务举报投诉	12312	省商务厅	
9	消费者投诉举报	12315	省工商局	
10	农业系统公益服务	12316	省农业厅	
11	扶贫监督投诉举报	12317	省扶贫办	
12	公共卫生服务	12320	省卫计委	
13	交通运输服务监督	12328	省交通运输厅	
14	住房公积金服务	12329	省住建厅	
15	知识产权维权	12330	省知识产权局	
16	食品药品投诉举报	12331	省食品药品监 管局	
17	劳动保障咨询	12333	省人社厅	
18	国土资源投诉举报	12336	省国土厅	

序号	服务功能	专线号码 (按号码顺序排列)	主管部门	整合方式
19	妇女维权公益服务	12338	省妇联	原则上统一整合到 12345 热线，个别可实行两号并存
20	民政公益服务	12349	省民政厅	
21	安全生产投诉举报	12350	省安监局	
22	工会热线	12351	省总工会	
23	青少年服务台	12355	团省委	
24	人口计生服务	12356	省卫计委	
25	质量技术监督、出入境检验检疫投诉举报	12365	省质监局 省检验检疫局	
26	纳税服务	12366	省国税局 省地税局	
27	司法信息公益服务	12368	省法院	
28	法律服务	12348	省司法厅	
29	环保投诉举报	12369	省环保厅	
30	公务员管理、招考服务	12370	省人社厅	
31	残疾人服务	12385	省残联	与 12345 热线实行两号并存
32	“三农”服务	12396	省科技厅 省农业厅	
四	由国家部委统一管理的电话专线			
33	旅游资讯公益服务	12301	国家旅游局	
34	铁路客货运公益服务	12306	中国铁路总公司	
35	烟草专卖品市场统一监管举报	12313	国家烟草局	
36	网络不良与垃圾信息举报	12321	工业和信息化部	
37	防震减灾公益服务	12322	中国地震局	
38	海洋行政执法投诉举报	12323	国家海洋局	
39	社情民意调查	12340	国家统计局	
40	物价投诉举报	12358	国家发展改革委	
41	海关系统社会公益服务	12360	海关总署	

序号	服务功能	专线号码 (按号码顺序排列)	主管部门	整合方式
42	儿童少年教育福利事业慈善募捐	12361	全国妇联	与 12345 热线实行两号并存
43	金融消费权益保护咨询投诉	12363	中国人民银行	
44	互联网违法和不良信息举报	12377	国家网信办	
45	“扫黄打非”举报投诉服务	12390	国家版权局	
46	全国电力监管投诉举报	12398	国家能源局 国家电监会	
五	各地自行开通的投诉(服务)电话专线			原则上统一整合到 12345 热线

附件 2

便民服务事项清单

类别	具体项目	细化项目	责任部门或兜底部门 (由各设区市、平潭综合 实验区确定)
一、 公用 设施 维护	(一) 窑井盖维护	1.雨水井盖	
		2.污水井盖	
		3.通信井盖	
		4.电力井盖	
		5.公路井盖	
		6.小区井盖	
		7.村居井盖	
		8.其他、不明窖井盖	
	(二) 道路维护	9.公路(国道省道)	
		10.公路(高速公路)	
		11.公路(县道)	
		12.城市道路	
		13.乡村道路	
		14.其他道路	
	(三) 公共照明设施 维护	15.城市路灯、地灯、景 观灯(已移交)	
		16.城市路灯、地灯、景 观灯(未移交)	
		17.村居内自建路灯	
		18.其他公共照明设施	

类别	具体项目	细化项目	责任部门或兜底部门 (由各设区市、平潭综合 实验区确定)
一、公用设施维护	(四) 线缆(杆)维护	19. 地下管线	
		20. 电力立杆、线缆	
		21. 治安立杆、线缆	
		22. 通信杆塔、线缆	
		23. 其他、不明立杆、线缆	
	(五) 电力设施维护	24. 公共电力设施	
		25. 用户电力设施	
		26. 其他电力设施	
	(六) 水设施维护	27. 国有自来水管网	
		28. 私营自来水管网	
		29. 用户自来水管	
		30. 公共消防栓	
		31. 用户消防栓	
		32. 污水主管网	
		33. 污水接入管网	
		34. 水域护栏	
		35. 其他水设施	
	(七) 交通设施维护	36. 交通信号设施	
		37. 道路隔离栏、安全岛	
		38. 交通标志牌	
		39. 道路边界护栏	
		40. 公路防护设施	
		41. 公交站点、站牌	
		42. 地名牌、路名牌	
		43. 其他交通设施	

类别	具体项目	细化项目	责任部门或兜底部门 (由各设区市、平潭综合 实验区确定)
一、 公用 设施 维护	(八) 市容环境设施 维护	44. 公共厕所	
		45. 垃圾箱、果皮箱	
		46. 公益宣传栏	
		47. 其他市容环境设施	
	(九) 园林绿化设施 维护	48. 古树名木(城市建成 区外)	
		49. 古树名木(城市建成 区内)	
		50. 行道树(园林养护)	
		51. 行道树(非园林养护)	
		52. 公共绿地	
		53. 景区、社区、小区绿地	
二、 市容 环境	(十) 环境卫生	54. 其他园林绿化设施	
		55. 路面不洁	
		56. 水域不洁	
		57. 焚烧垃圾、树叶	
		58. 乱倒垃圾	
		59. 乱倒乱排污水	
		60. 卫生防疫	
	(十一) 街面秩序	61. 其他环境卫生问题	
		62. 商家广告	
		63. 占道经营	
		64. 沿街晾挂	
		65. 露天烧烤	
		66. 其他街面秩序问题	

类别	具体项目	细化项目	责任部门或兜底部门 (由各设区市、平潭综合 实验区确定)
三、施工管理	(十二)施工管理	67.施工占道	
		68.无证据路	
		69.施工工地围挡	
		70.工地扬尘	
		71.施工废弃料乱堆放	
		72.施工车辆滴撒漏	
		73.其他施工管理问题	
四、居民生活	(十三)环境保护	74.娱乐经营噪音	
		75.工厂、工地噪音	
		76.其他环境污染问题	
	(十四)食品药品安全	77.食品安全	
		78.药品安全	
	(十五)物业管理	79.小区公用设施维修	
		80.住宅违规装修	
		81.物业服务品质	
		82.其他物业管理问题	
	(十六)交通出行	83.客运服务投诉	
		84.客运价格投诉	
五、旅游管理	(十七)旅游管理	85.市场秩序	
		86.价格纠纷	
		87.景区服务	
		88.旅行社服务	
		89.星级酒店服务	
		90.其他旅游管理问题	

抄送：省委办公厅、省委各部门，省数字办、经济信息中心，各人民团体。

省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院。

福建省人民政府办公厅

2016年11月11日印发

