

# 三门峡市人力资源和社会保障局

---

---

三人社办函〔2021〕80号

## 关于建立 12345 热线“诉接速办”工作机制的 通 知

各科室、局属各单位：

12345 政务服务热线是市政府设立的 24 小时受理各类咨询、建议、投诉、举报、求助等公共服务事项，帮助群众和企业办好诉求、辅助党委、政府快速决策的热线平台。为充分利用 12345 政务服务热线平台，提升人社领域营商环境，通过创新机制、优化服务、办好 12345 平台交办的事项，做到“有诉必接、接必速办”，实现“零距离、零延误、零差错、零差评”目标。经研究，决定建立 12345 政务服务热线“诉接速办”工作机制，现将有关事项通知如下：

### 一、推进 12333 与 12345 热线衔接，畅通渠道“零距离”

按照《三门峡市进一步优化政务服务便民热线实施方案》要求，以切实便利企业和群众为出发点和落脚点，做好 12333 与 12345 政务服务便民热线衔接工作，主动与 12345 热线管理部门沟通，研究系统对接方案，共享系统数据和热线知识库，以保留号码、双号并行的方式进行归并，拓宽服务渠道，实现热线 24

小时畅通，随时提供人社服务。（责任单位：电子政务中心）

## **二、推进工单即时受理、专人办理，实现“零延误”**

我局成立了“12345”公共服务平台工作领导小组，并制定了《“12345”政务服务热线管理办法》《“12345”政务服务热线工作实施细则》，为确保每件工单及时受理、专人办理，我局建立一级账号 1 个，二级账号 10 个，实行 24 小时接单制度，随时受理 12345 公共服务平台交办的各类诉求工单，要求 12345 平台派发的工单紧急类应在 30 分钟内、非紧急类 4 小时内由专人完成签收。签收后，由各部门联络员及时报部门领导签署交办意见，转交分管领导以及相关科室（单位）传阅、办理。涉及“万人助万企”活动 99 家重点企业的工单，直接由办公室交助企联络员专人办理，减少中间环节，确保第一时间受理、第一时间准确交办。（责任单位：办公室、就业办、城镇职工养老保险科、劳动就业培训中心、养老保险中心、失业保险中心、工伤保险中心、劳动保障监察支队、人才交流中心、职业介绍服务中心、职业技能鉴定指导中心等）

## **三、推进工单严格依规依程序办理，实现“零差错”**

严格执行《三门峡市 12345 社会公共服务系统运行管理暂行办法》，对 12345 社会服务平台转办的各类诉求工单，遵循分级负责、归口管理的原则，由各责任单位按照受理、派单、处置、反馈、审核、数据分析、考评等程序进行办理。

1、即时办理。涉及公众日常生活的公告信息即时回复；对于简单咨询，严格按有关政策规定给予答复。

2、即时批办。对于紧急类工单签收后立即上报分管领导批办，通知责任单位予以解决。

3、即时转办。对一般性问题，通过邮件形式将《三门峡市12345热线办理交办单》转责任单位分管领导和部门负责人办理，并在规定时限内进行答复；对特殊类情况工单，应在办理时限内提交延时办理申请，并提交相关法律法规依据，由联络员向12345社会服务平台提交延时办理申请。

4、即时协办。对群众反映强烈、涉及部门较多、影响面宽、解决难度大的诉求，报主管领导及主要领导批示后，指定专人赴现场协调办理。办理后，由牵头单位组织人员对办理情况进行整理，由联络员向12345政务服务平台回复。

5、专事专办。对于处理拖欠工资类诉求事项，严格按照《市12345政府服务热线指挥中心处理拖欠工资类诉求事项审核办结标准》进行全面调查、依法处理，对符合11种审核办结标准的，提供相关依据按程序办结。

（责任单位：办公室、就业办、城镇职工养老保险科、劳动保障监察科、劳动就业培训中心、养老保险中心、失业保险中心、工伤保险中心、劳动保障监察支队、人才交流中心、职业介绍服务中心、职业技能鉴定指导中心等）

#### 四、实行优化营商环境“绿色通道”机制，实现“零差评”

建立“12345 热线+营商环境”模式，开设营商环境诉求事项绿色通道，实行“13710”工作法，安排专人集中受理分办 12345 热线系统平台派送的营商环境相关诉求建议，重点受理企业在经营发展中遇到的任何与人社部门业务、政务服务相关的难点、热点、堵点和痛点问题。各科室（单位）要建立有诉即办、受理即核、查实即处的“接诉即办”机制，接单后当天研究部署，一般性企业诉求当日办结，复杂咨询问题涉及单个或多个部门的 7 个工作日内办结，疑难复杂的企业诉求实行多部门配合的联动机制，15 个工作日内限时办结或说明情况，延期最长不超过 1 个月办结，要求绿色通道工单必须全部按时销号。涉及多个方面、多个部门，可建立联动机制，由局优化营商环境专班通过召开协调会等形式研究分析问题，提出具体解决措施，共同推进解决，确保企业和群众满意，实现“零差评”。（责任单位：办公室、调解仲裁管理科、人才交流中心等优化营商环境各责任单位）

2021年11月30日

（此件主动公开）

（联系单位：办公室）