

A
公开

常州市数据局文件

常数复〔2025〕49号

关于对常州市政协十五届四次会议提案 第 0264 号的答复

崔明辉委员：

您领衔提出的市政协十五届四次会议第 0264 号提案《关于进一步提升 12345 热线效能的建议》收悉，经局属 12345 热线平台会同各联席会议成员单位调研会商，现答复如下：

一、相关工作开展情况

（一）规范非受理范围诉求处置机制

我市 12345 热线系统研究非正当诉求办理路径，制定实施《非受理范围诉求闭环处置操作规范》，将超出政府职能及部分

公用事业单位职责边界的 13 类诉求列入非受理范围，重点整治不规范诉求。同步出台《不满意工单申诉机制》，对属于非受理范围、诉求人反馈内容与事实不符、存在恶意评价、客观因素或特殊情况导致承办单位无法按照常规流程处理进而影响诉求人满意度以及承办单位有正当理由或依据等情形，由承办单位依规提出申诉，切实避免行政资源浪费，有效减轻基层负担。

（二）溯源诉求转交偏差问题

对属于受理范围的诉求，严格遵循《常州市 12345 政府公共服务平台运行管理办法》（常政办发〔2020〕91 号），按照“谁主管，谁负责；谁监管，谁负责”原则，通过在线回应、派发工单等形式规范交办。针对部分诉求在流转过程中，三级平台因对问题性质研判精准不足，导致转交环节出现向社区“简单交办”的情况，由市 12345 热线组织开展辖市区热线处办业务培训，提升诉求事项分类研判能力，同步探索建立职能部门与社区协同办理机制，进一步明晰诉求处置权责边界。

（三）完善诉求闭环处置流程

持续规范诉求处办流程，着力降低反复投诉对公共资源的占用。对诉求人不满意但办理结果符合法律、法规、规章及政策规定的，给予诉求人最终答复并将相关工单予以终结。为确保热线资源的有效利用，深化与 110 报警服务台协同联动机制，对于恶意拨打、蓄意占用热线资源等行为，及时对接 110 报警服务台实施源头治理，有效遏制此类行为，避免热线资源浪费。

二、下一步工作计划

（一）优化工单派发机制与协调督办机制

聚焦诉求受理前端，进一步完善派单机制，严格执行《协调督办工作规范》，针对诉求责任主体职责交叉、管理存在盲区等疑难问题，经督办协调程序后仍无法处理的，召集相关承办单位开展专项协调会研判，指定牵头办理责任部门，确保问题得到及时有效的处理，提高诉求处办质效。

（二）强化业务能力建设与诉求认定

完善业务培训体系，规范诉求认定工作流程，对于明确认定为非受理范围的诉求，由话务员及时告知诉求人不予受理；对于在话务前端无法直接甄别的，转由承办单位进行甄别，在承办单位与诉求人沟通后确认为非受理范围的，由市 12345 热线予以办结；对于在工单办理过程中承办单位认为诉求属于非受理范围的，承办单位可向市 12345 热线提供佐证材料，经协调认定后，由市 12345 热线电话回访说明并予以办结。

（三）推动诉求办结惩戒机制落地实施

持续推进惩戒制度体系建设，积极对接省级平台，配合做好热线立法工作调研工作，参与全省热线诉求处置闭环运行管理规范起草，重点研究虚假反映、恶意投诉、重复投诉等行为的性质界定，探索建立科学有效的惩戒机制。

最后，再次感谢各位委员对常州市 12345 热线工作的关心和支持，我们将继续努力，推动我市政务热线事业高质量发展。

签 发 人：黄田明

经 办 人：张彩霞

联系电话：85588231 15995095793



抄送：市政协提案委、市政府办公室

常州市数据局

2025年5月22日印发