

山西省文化和旅游厅文件

晋文旅发〔2023〕8号

山西省文化和旅游厅 关于印发《山西省文化和旅游厅 12345 政务 服务热线工作管理办法》的通知

机关各处室、厅属各单位：

为规范省文化和旅游厅 12345 政务服务热线管理工作，进一步优化热线交办事项处理流程，提升热线服务能力和水平，经进一步修改完善，党组会审议通过。现将《山西省文化和旅游厅 12345 政务服务热线工作管理办法》印发给你们，请结合工作实际，遵照执行。

山西省文化和旅游厅

2023 年 2 月 9 日

（此件主动公开）

山西省文化和旅游厅

12345 政务服务热线工作管理办法

第一章 总则

第一条 为规范山西省文化和旅游厅 12345 政务服务热线（以下简称我厅 12345 热线）管理工作，优化热线交办事项处理流程，提升热线服务能力和水平，依据相关法律法规及《山西省 12345 政务服务热线运行管理办法（试行）》，结合山西省文化和旅游厅工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于山西省文化和旅游厅机关各处室及厅属各单位。

第三条 我厅 12345 热线工作坚持统一受理、按责转办、限时办结、统一督办的原则运行。

第四条 我厅 12345 热线管理工作要进一步加强标准化建设，实现政务服务热线受理规范化、办理流程化、服务标准化，为公众提供优质高效便捷的服务。

第五条 我厅 12345 热线工作应当建立健全群众诉求定期分析制度，通过工作专报、督查通报等方式，加强对热点难点问题和群众诉求的统计分析，为我厅决策和市场管理提供参考。

第六条 对我厅 12345 热线工作给予经费保障，确保此项工作正常开展。

第二章 工作职责

第七条 山西省文化和旅游发展中心（以下简称发展中心）受山西省文化和旅游厅委托具体承办我厅 12345 热线的日常管理工作，履行下列职责：

（一）解答公众咨询，提供有关政策法规和公共信息的咨询服务；

（二）负责我厅 12345 热线日常管理、运行，以及对各类受理事项的交办和督办；

（三）办理消费者对我省文化市场违法违规行为的投诉举报以及对厅机关各处室、厅属各单位工作人员在工作作风、工作效率、工作质量等方面的投诉、举报；

（四）协助厅机关开展我厅 12345 热线知识库更新、维护的具体实施；

（五）负责汇总分析我省文化市场发展存在的热点、难点问题，收集整理公众对我省文化事业、文化产业和旅游业发展的意见建议；

（六）负责对 12345 热线受理工单进行分类、汇总，按照月度、季度、年度及时分析研判，形成热线办理情况报告，作为我厅决策和优化政务服务效能举措的重要参考依据。

（七）负责建立我厅 12345 政务服务热线工作档案，归档内容应当真实、清晰、完整。

第八条 厅机关各处室、厅属各单位是我厅 12345 热线交办事项的具体承办部门，需依据法律、法规、规章和本部门的职责任务，明确专人负责办理热线交办事项，并及时提供热线知识库相关信息。

第九条 厅机关各处室、厅属各单位及具体承办人员在事项办理过程中，应当严格遵守保密纪律，不得泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私或者其他不宜公开的内容。

第三章 事项内容

第十条 我厅 12345 热线办理下列事项：

- （一）我厅有关政务服务便民事项；
- （二）我省文化和旅游行业政策法规的解读以及文化和旅游服务信息的咨询；
- （三）我省文化和旅游行业影响公众日常生活的突发性问题和非紧急类求助服务。

第十一条 我厅 12345 热线不予办理下列事项：

- （一）非山西省文化和旅游厅及各厅属单位职责范围内的事项；
- （二）涉及人身、财产安全，通过 110、119、120、122 等紧急渠道求助的事项；
- （三）涉及行政职责范围以外的民事纠纷、刑事案件；
- （四）进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程

序的事项；

（五）纪检监察、国家安全等方面的事项；

（六）信息要素不全、内容不明确的事项。

第四章 办理流程

第十二条 我厅 12345 热线采取简易、一般或复杂流程进行处理。

第十三条 简易流程适用于一般性咨询或者其他能够直接答复的事项。具体流程为：发展中心 2 个工作日内直接答复当事人，并通过省级 12345 热线平台对工单进行回复。

第十四条 一般流程适用于涉及内容在厅机关各处室、厅属各单位职责范围内，且发展中心无法直接答复的事项。具体流程为：

（一）发展中心 1 个工作日内将事项交办相关处室（单位）处理，相关处室（单位）在 2 个工作日内办结，答复当事人（如工单隐藏当事人信息可不予答复）并将回复内容以书面形式加盖处室（单位）章反馈发展中心。

2 个工作日内不能办结的事项，需提前向发展中心说明理由并申请延期，延期一般不超过 2 个工作日。

（二）发展中心收到相关处室（单位）答复内容后，在 1 个工作日内将答复内容通过省级 12345 热线平台对事项工单进行回复，并将承办处室（单位）的书面答复内容存档。

第十五条 复杂流程适用于责任不清晰或需多处室（单位）共同办理的事项。发展中心 1 个工作日内书面报厅办公室，厅办公室按照职责任务指定主办处室（单位）和协办处室（单位）后按照一般事项处理流程办理。

第十六条 对不属于我厅 12345 热线办理范围内的事项，发展中心需通过省级 12345 热线平台建议转办至其他部门（单位）和个人。

第十七条 厅机关各处室、厅属各单位对不在本处室（单位）职责范围内的交办事项，应当在收到交办事项 1 个工作日内将该事项退回发展中心，并说明退办理由。

第五章 督办流程

第十八条 为推动工作的落实，我厅 12345 热线采取以下方式督办。

厅机关各处室、厅属各单位逾期未办结事项，由发展中心提出建议报厅办公室，经厅领导批示后进行督办。

第六章 责任追究

第十九条 承办处室（单位）有下列情形的，山西省文化和旅游厅应当予以责任追究：

未落实热线工作管理办法，未指定承办人员的；

无正当理由存在逾期未办结事项的；

未按要求报送相关资料，未按时参加热线主管部门组织的会

议、培训的；

未按要求报送热线知识库信息，未及时更新维护知识库，并经热线管理部门督促后仍拒不配合的；

对跨部门联合办理的诉求事项，厅办公室指定的主办处室（单位）无正当理由拒不办理、推诿扯皮、敷衍塞责，或协办单位不配合主办处室（单位）工作，导致逾期未办结的；

热线工作中存在弄虚作假，反馈结果与实际办理结果不一致，造成不良影响或严重后果的；

承办处室（单位）回访满意率低于 70%的；

因以权谋私、徇私舞弊等行为致使群众诉求办理不公，造成恶劣影响的；

因失密、泄密致使反映问题的群众受到打击报复，造成不良后果的；

其他需要问责或处分的情形。

第二十条 对涉及违纪的行为，由厅办公室移交相关部门进行处理。

第七章 附则

第二十一条 本办法由山西省文化和旅游厅负责解释。

第二十二条 本办法自发布之日起施行。

