准印证号:（商洛）2025-DZ003
内部资料　免费交流

商洛市人民政府公报

SHANGLUOSHI
RENMIN　ZHENGFU　GONGBAO

2025
第1期(总第45期)

商 洛 市 人 民 政 府 公 报

商洛市人民政府办公室　　2025年第1期(总第45期)

目　录

市政府办公室文件

商洛市人民政府办公室关于印发12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知 1

人事任免

商洛市人民政府关于张永等任免职的通知 10

便民服务

商洛市政务服务中心关于12345政务服务便民热线1月份运行情况通报 13

政策解读

《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》政策解读 17

商洛市人民政府办公室
关于印发12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知

商政办发〔2024〕27号

各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会，市政府各工作部门、事业机构：

《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

商洛市人民政府办公室

2024年12月17日

（此件公开发布）

商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法

第一章　总　则

第一条　为加强商洛市12345政务服务便民热线管理，规范运转流程，提升服务质效，建立协调统一、分工明确、运转有序、监管有力的热线接办机制，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）《陕西省人民政府办公厅关于印发陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（陕政办函〔2021〕131号），结合我市政务服务便民热线建设和运行实际，制定本办法。

第二条　商洛市12345政务服务便民热线（以下简称“商洛12345热线”）是市委、市政府设立的非警务、非紧急类综合性公共服务平台，通过电话语音和互联网渠道提供“7×24小时”全天候人工服务，帮助企业和群众解决诉求，协助部门和县区优化服务。

第二章　职责分工

第三条　市审批局负责热线建设和运行相关工作，组织实施本办法。主要职责：

（一）负责商洛12345热线平台的建设，日常运行管理等工作；

（二）负责统一受理、分类处置商洛12345热线收到的企业和群众诉求及省级平台转派的工单；

（三）对承办单位的工单办理情况进行跟踪、督促和质效评价；

（四）组织建立和完善本市热线知识库，提升智能化水平，并向全省热线知识库归集；

（五）负责管理数据对接及督查考核等制度的制定；

（六）做好上级交办的其他有关工作。

第四条 各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会负责管理与协调本辖区内热线工单的督办、考核等工作，指导督促本辖区热线工作机构做好热线运行及工单办理相关工作，合理配备2-3名热线工作人员。县区热线工作机构主要职责：

（一）负责本辖区热线管理工作，对本级承办单位进行指导、评价；

（二）负责市级热线工作机构转办事项的接收、办理或者转办、督办；

（三）组织开展本辖区热线队伍建设及人员培训；

（四）做好上级交办的其他有关工作。

第五条 各级政府部门、直属机构（单位）、具有行政管理和公共服务职能的群团组织、企事业单位和法律法规授权组织是商洛12345热线的承办单位（以下简称“承办单位”），各承办单位要明确政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线办理工作。主要职责：

（一）建立健全热线工作的领导机构、责任体系、考核机制，研究解决本区域、本单位热线工作中的重大问题，及时妥善处置重大舆情信息；

（二）建立健全12345热线事项办理工作机制，规范工作流程，配优配强热线响应工作队伍。明确专（兼）职热线承办机构（科室），相对固定热线工作人员。各承办单位要确定1名分管领导、2名工作人员（互为AB岗），承办商洛12345热线转办交办的涉及本区域、本单位职责范围内的诉求事项；

（三）按时接收、办理、答复、反馈热线工作机构转办的诉求事项，指导、协调、督促下级承办单位对诉求事项的办理工作。各级承办单位接诉后要及时联系服务对象，办理后向服务对象反馈处理结果，并对办理结果负责；

（四）定期分析涉及本部门（单位）的诉求事项，对反映集中的热点问题进行研究，建立长效机制，妥善处理同类问题；

（五）负责涉及本部门、本行业的热线知识库建设并实时更新维护，配合优化完善商洛12345热线知识库内容，及时梳理、采编、审核、更新本单位职能范围内的知识条目，并保证信息真实、准确、有效；

（六）明确本单位有关咨询电话，必要时可与热线、服务对象进行三方通话；

（七）负责响应商洛12345热线相关联动机制，主动承担与商洛12345热线相关的工作任务；

（八）做好其他热线工作事项。

第三章　受理范围

第六条　商洛12345热线全面受理企业和群众各类非警务、非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。具体受理范围为：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、审批事项等政务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市管理、公共管理、公共服务、城市建设、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和意见建议；

（四）对全市行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、服务态度、办事效率、行政效能等方面的投诉举报；

（五）群众在生产生活中确需政府协调解决的各类求助等；

（六）其他应当受理的事项。

第七条　下列事项不属于商洛12345热线受理范围：

（一）非本辖区各级政府行政职权管辖范围的事项；

（二）涉及110、119、120、122等紧急救助的事项；

（三）属于法院、检察院、军队、武警职责范围的事项；

（四）应当或已经通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道事项；

（五）涉及国家秘密、安全机密、商业秘密、个人隐私方面的事项；

（六）涉及恶意侮辱、污蔑、诽谤他人、违反社会公序良俗的诉求事项；

（七）热线平台已经受理，承办单位正在办理期内的事项或已经依法依规办结，承办单位按照职责处理并明确答复，服务对象仍以同一事实和理由重复提出的事项；

（八）反映诉求内容不齐全、不清楚，责任主体不明和无具体诉求内容、无法核实办理的事项；

（九）维护自身权益的诉求件未提供实名和联系方式，导致无法核实的事项；

（十）其他不宜受理的事项。

第八条　对不属于受理范围的诉求事项，热线平台工作人员应及时、准确做好解释和引导工作，告知服务对象合理反映渠道或提供解决建议。

第四章　运行机制

第九条　商洛12345热线负责受理并分类处置服务对象提出的诉求，不代替部门职能，运行机制包括统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈等主要环节。

第十条　统一受理。商洛12345热线通过语音电话、微信、官网、邮件、政务服务网等渠道，在线受理企业和群众各类诉求，依照国家一体化政务服务平台标准登记信息。

服务对象为了维护自身、他人合法权益或者公共利益，可以对经济发展、城市建设、社会管理、

公共服务等方面的事项向热线提出诉求。

服务对象提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，正常生活和生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。

服务对象应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。需要提供姓名、联系方式、具体地址等信息方可办理的事项，服务对象应当如实提供。

鼓励服务对象实名表达诉求。

服务对象应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序，客观评价诉求办理情况。

第十一条 分类处置。商洛12345热线根据诉求性质、内容、涉及领域及部门等，采取直接解答、电话转接、转派工单等方式进行处办。转派工单按照“属地管理优先”和“谁主管、谁负责，谁监管、谁负责”的原则进行处办。

（一）咨询类事项，根据热线平台系统知识库能即时答复的，即时答复服务对象；不能即时答复的，生成转派工单，转派至承办单位办理。

（二）求助、投诉、举报和意见建议类事项，按照“属地管理优先”和“谁主管、谁负责，谁监管、谁负责”相结合的原则，转派至承办单位办理；属垂直管理单位职责的，原则上转派至市一级承办单位办理。

（三）涉及两个或以上联动单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位联合办理。

（四）涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为会办单位。主办单位负责牵头组织协调相关会办单位联合办理，督促会办单位落实工作责任，及时协调解决工单办理过程中出现的问题。

第十二条 限时办理。承办单位应安排专职工作人员负责对接处理商洛12345热线平台工单事宜，工单事项实行限时办结制：

（一）咨询类事项，自收到工单之日起2个工作日内办结；

（二）求助、投诉、举报和意见建议类事项，自收到工单之日起5个工作日内办结；

（三）对重大、紧急突发事件类工单承办单位应即时接收，迅速处理，及时反馈办理进展情况；

（四）法律、法规、规章、规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。

承办单位应在24小时内接收商洛12345热线平台转派工单，认真开展调查处理，严格审核办理结果，对承办工单的办理答复负直接责任。属于本单位职责的，应当立即联系服务对象，详细了解诉求内容，并在本办法规定的期限以内办结。一时无法解决和需要长期推进的要向服务对象明确工作措施，做好解释工作。

第十三条 答复反馈。办理结果实行“双反馈”，承办单位将办理结果及时反馈服务对象，确认是否满意，同时向商洛12345热线平台上报问题处理结果，市热线平台通过审核，视为工单办理完毕。服务对象要求隐匿信息反映诉求，明确不需要回复，承办单位不需回复服务对象，提交办理情况申请

办结。

第十四条　承办单位判定不属于本单位职责、经核实需要其他单位协办的、不属于商洛12345热线平台受理范围的，应当自收到事项之日起1个工作日内（紧急求助类工单30分钟内）申请退回，并说明理由。

申请退单时要说明退单理由及建议转办的部门或渠道，列明法律条文或政策法规依据，经承办单位热线工作负责人同意后向上一级派发部门申请退单。经上一级派发部门审核后，认为理由充分、确需撤回的，撤回并重新批转有关单位办理；理由不充分、不应撤回的，仍由原承办单位处理；退单申请未经审核的，工单仍由原承办单位办理。

商洛12345热线平台对退回申请进行审核，符合退回条件的，同意退回的，确定承办单位后再次转派；不同意退回的，转派原承办单位继续办理。对下列事项不同意退回：

（一）属于本单位职能范围但因客观原因暂时无法办理的；

（二）经市平台召开联席会议研究后指定处理的；

（三）相同工单已申请过退单且无新情况、新理由的；

（四）知识库内已有应答内容，但服务对象需获得进一步解释的；

（五）申请退回的理由或依据说明不充分的事项；

（六）退回时没有说明退回的理由或依据的事项；

（七）部分登记内容与客观情况不完全相符，承办单位根据掌握的客观情况，不影响后续办理的事项；

（八）服务对象已提供事项的基本情况或线索，需要承办单位作进一步了解或核实的事项。

第十五条　商洛12345热线要运用平台系统督办、专题协调等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。市委（政府）督查办公室每半年对推诿扯皮、逾期未办，或诉求责任主体明确且无正当理由拒不办理的工单督办通报一次。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

第十六条　除突发类事项外，因客观条件限制不能在规定时限内办结的工单，可在办结期限前，经服务对象、承办单位热线工作负责人同意后通过业务系统向上一级管理机构提出延期申请。延期须说明具体原因，并及时与服务对象做好沟通解释工作。

商洛12345热线平台对延期申请进行审核，不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十七条　承办单位应按规定的办理时限和办结要求办理事项，依法依规解决服务对象的合理诉求。办理用时超出办理时限的，为逾期办结。

第十八条　撤单处理。对于服务对象主动来电，表示反映问题已得到解决或主动要求撤单的，商洛12345热线应告知承办单位后予以撤销工单。

第十九条　承办单位应做好回复服务对象的电话录音、通话记录、短信等资料的保存上传工作，形成可查询、可追溯的证明材料。

服务对象投诉承办单位没有回复的，承办单位应提供回复时的电话录音、通话记录、短信等证明材料，无法提供证明材料的，视为没有回复服务对象。

第二十条　承办单位将办理结果回复服务对象后，向商洛12345热线平台提交办理情况申请办结。办理情况包括办理时间、具体办理事项单位、具体经办人、回复服务对象的情况、办理结果等内容，同时应符合以下要求：

（一）对事项进行针对性的正面回应；

（二）办理时间具体到月、日，突发类事项具体到月、日、时；

（三）具体办理事项单位是指事项办理的最后一级承办单位；

（四）具体经办人是指直接办理事项、解决诉求的人员；

（五）回复服务对象的情况，包括回复的时间和内容；因服务对象原因导致承办单位在1日内3次无法回复服务对象的，应注明无法回复的情况；不需要回复的事项，应注明不需要回复的类型；

（六）咨询类事项，应注明主要的回复内容；

（七）投诉、举报类事项，应注明核查的情况和处理结果；

（八）求助类事项，应说明采取的措施和办理结果；

（九）意见建议类事项，应说明采纳情况，不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由；

（十）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制情况；

（十一）为服务对象挽回经济损失的，应填写挽回损失的情况。

第二十一条　下列情形按照以下规定办理：

（一）承办单位在办理过程中，需服务对象提供相关材料或证据，但服务对象拒绝提供、在办结前无法提供或承办单位在1日内3个不同时段无法联系服务对象，导致事项在办理期限内无法继续办理的，承办单位可注明相关情况后申请办结；

（二）承办单位延期两次后仍无法办结，应注明无法办结的原因或理由，上传具体办理事项单位主要领导签发的书面阶段性办理情况申请办结；

（三）承办单位在办理过程中，所依据的法律、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，注明相关情况后申请办结；

（四）表扬内容的事项，承办单位阅知后，发回热线平台归档；

（五）服务对象在办结前通过热线撤回诉求的，热线平台通知承办单位直接提交办结申请进行归档。

第二十二条　承办单位对（重办）事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

（二）已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

（三）应当办理或已依法依规办理，但由于事项内容超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、服务对象期望过高等原因导致暂时不能办理或服务对象不满意的，承办单位可上传书面履责意见，

并向服务对象说明。

第二十三条　商洛12345热线实行无差别受理机制，对收到的跨区域、跨部门、跨层级诉求，首先依据省级热线知识库直接解答，不能直接解答的通过电话转接或生成工单报省级平台协调解决。

第二十四条　工作中接触的涉及国家秘密、商业秘密、个人信息以及工作秘密、非密敏感问题，按照有关规定予以严格保密。不宜公开的办理结果和服务对象不愿公开的答复，不得向社会公开。

第五章　数据管理和应用

第二十五条　商洛12345热线按照“内容准确、标准规范、动态更新、共建共享”统一标准建设知识库，实现与省级热线知识库统一部署、实时共享和同步更新。各级联动单位负责本单位、本行业知识的采集审核、共享入库、更新运维工作，根据职能变化、政策调整、热点事件等情况，及时向商洛12345热线平台推送最新政策和热点问题答复口径。对商洛12345热线发起的知识提问，应在3个工作日内补充完善知识库。维护的知识库信息应确保真实权威、及时准确，为即时查询和解答提供支撑。

第二十六条　商洛12345热线应建立健全诉求定期分析制度，对热线平台运行情况，企业和群众关注的热点、难点问题进行统计分析，根据需求向市委、市政府报送，为政府决策和社会治理提供参考。

第二十七条　商洛12345热线平台收到承办单位的办理反馈情况，属于内部工作流程方面的信息，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定不对服务对象出具任何书面答复内容。服务对象需要书面答复内容的，应向具体承办单位提出申请，由承办单位依据《中华人民共和国政府信息公开条例》等规定决定是否出具书面答复。

第二十八条　商洛12345热线和各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会和市直各承办单位应建立商洛12345热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第二十九条　若有关单位需要提取商洛12345热线的工单、数据，应持单位公函并出示查询人员有效证件，按照12345热线平台的原始工单类型、诉求分类等进行查询提取工单、数据，并签订保密协议，做好保密工作，如造成泄密等不良影响，由工单、数据查询提取单位及查询人承担全部责任。

第三十条　各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会和市直各承办单位要对商洛12345热线推送的重要社情民意，较为集中的意见建议及应急性问题及时分析研判，提出整改措施，提升服务能力。

第六章　质效评价

第三十一条　商洛12345热线平台建立运行评价指标体系，定期对承办部门运行质效进行评价，纳入地方营商环境评价指标体系。

第三十二条　商洛12345热线、各级承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露服务对象信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关内容。

在诉求办理过程中，存在下列情形的，按照有关规定给予通报批评并追究相关单位和责任人的责任：

（一）对商洛12345热线转办的事项无正当理由不按时办结或未按要求反馈办理结果的；同一交办事项因办理不力连续两次退回（重办）或导致三次以上重复投诉的；工作渠道不畅通、电话无人接听、工单不及时签收，造成不良后果的；

（二）在诉求办理过程中敷衍应付、推诿扯皮、不作为、乱作为的；

（三）在诉求办理过程中因故意或重大过失，处置不当或回复信息不实造成不良影响或严重后果的；

（四）违反《中华人民共和国保守国家秘密法》、保密规定，或泄露企业和群众信息造成不良影响或严重后果的；

（五）其它应当追究责任的情形。

第三十三条　服务对象无正当理由重复使用、长时间占用热线资源，扰乱热线正常工作秩序，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员的，可以采取短期限制反复占用12345电话资源等措施；涉嫌违反治安管理法律法规的，依法交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三十四条　对在商洛12345热线工作中表现优秀或有突出贡献的单位和个人，应当依照有关规定进行嘉奖。

第七章　组织保障

第三十五条　各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）商洛经开区管委会，市直各部门（单位）负责本地区（本行业）12345热线工作的组织领导，依法办理有关诉求，明确专职12345热线工作人员，加强对热线工作的统筹协调，定期研究热线工作，及时解决热线运行管理中遇到的重大问题。

第三十六条　各县区人民政府建立热线平台分中心，负责本行政区域内12345热线的建设和运行工作。

第三十七条　各级财政部门应当统筹安排相关资金，保障本级12345热线工作正常开展。

第三十八条　各级部门要高度重视诉求办理工作，形成常态化办理机制，不断提升服务能力，及时解决企业和群众困难。

第八章　附　则

第三十九条　商洛12345热线根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对各级12345平台管理人员、受理办理人员进行培训，相关承办单位应当积极配合。

第四十条　各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会和市直各有关单位可参照本办法制定实施细则或工作方案。

第四十一条　本办法自印发之日起施行。

有关名词解释：

1.工单：本办法所称工单，是指记录服务对象基本信息、事项内容、办理情况、督办、回访结果等热线服务运行全过程的工作流转单。

2.AB岗：A岗承办人为该职位的责任人，B岗承办人为该职位的备岗责任人，当A岗承办人因出差、开会、休假等情况离岗期间，由明确的B岗承办人代替其履行职责。

3.服务对象：咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

4.知识库：政府热线服务提供者对有关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开与公共服务的信息，进行搜集、整理，形成的可储存、可维护、可查询的信息集合。

商洛市人民政府
关于张永等任免职的通知

商政任字〔2025〕1 号

各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会，市政府各工作部门、事业机构：

2025 年 1 月 22 日市政府决定，任命：

张永任商洛市人民政府国有资产监督管理委员会副主任（试用期一年）；

沈礼军任商洛市人力资源和社会保障局副局长；

闫丹彤任商洛市生态环境局副县级督查专员；

刘晓桢任商洛市退役军人事务局副局长（兼）；

杨江波任商洛市审计局总审计师（试用期一年）；

孟军任商洛市体育局副局长（试用期一年）；

陈黎霞任商洛市信访局副局长（试用期一年）；

郭俊锋任商洛市信访局副县级信访督查专员；

何衍忠任商洛职业技术学院副院长（五级管理岗位，试用期一年）；

张维任商洛市职业技术教育培训中心副主任（五级管理岗位，试用期一年）；

马猛任商洛职业技术学院图书馆馆长（六级管理岗位）；

张涛任商洛职业技术学院招生处处长（六级管理岗位，试用期一年）；

李大为任商洛市尾矿资源综合利用中心主任（五级管理岗位，试用期一年）；

林祥武任商洛市教育教学研究室主任（五级管理岗位，试用期一年）；

张晓平任商洛市教育教学研究室副主任（六级管理岗位，试用期一年）；

王丹锋任商洛开放大学校长（五级管理岗位，试用期一年）；

卢利红任商洛开放大学副校长（六级管理岗位，试用期一年）；

傅先亮任陕西省商洛中学校长（五级管理岗位，试用期一年）；

武高鹏任陕西省商洛中学副校长（六级管理岗位，试用期一年）；

侯燕宾任商洛市科技资源统筹中心常务副主任（六级管理岗位，试用期一年）；

刘沛希任商洛市养老保险处副处长；

王婕音任商洛市养老保险处副处长；

高洁任商洛市就业管理局副局长；

李桂胜任商洛市社会保障事业管理局局长；

任占良任商洛市疾病预防控制中心（商洛市卫生监督所）主任（所长）（五级管理岗位）；

寇亚斌任商洛市疾病预防控制中心（商洛市卫生监督所）副主任（副所长）（六级管理岗位）；

段勇波任商洛市疾病预防控制中心（商洛市卫生监督所）副主任（副所长）（六级管理岗位）；

明庭珺任商洛市医疗保险经办处处长；

王六一任商洛市水土保持工作站站长（六级管理岗位，试用期一年）；

周伟任商洛市融资担保有限公司副总经理；

贺少波任商洛市融资担保有限公司财务总监。

免去：

郝昌军同志商洛市人民政府副秘书长职务；

李大为商洛市发展和改革委员会副主任职务；

吴雪莉商洛市工业和信息化局副局长职务；

柳礼群商洛市公安局正县级侦查员职务；

刘刚商洛市公安局正县级侦查员职务；

关威商洛市人力资源和社会保障局副局长职务；

李占齐商洛市水利局副局长职务；

高运锋商洛市退役军人事务局副局长（兼）职务；

宋少军商洛市市场监督管理局副局长职务；

李建成商洛市体育局副局长职务；

王鹏志商洛市信访局副局长职务；

明庭珺商洛市医疗保障局副局长职务；

郑强商洛职业技术学院副院长职务；

宋小俊商洛职业技术学院副院长（五级管理岗位）职务；

张维商洛职业技术学院图书馆馆长职务；

李世毅商洛职业技术学院总务处处长职务；

李永济商洛职业技术学院保卫处处长职务；

崔宏志商洛职业技术学院师范学院院长职务；

周兴亚商洛市技工学校副校长职务，退休；

卢才军商洛市项目管理中心副主任职务；

齐莉萍商洛市节能监察中心主任职务；

齐军民商洛市教育教学研究室主任职务；

张文宇陕西省商洛中学校长职务；

王丹锋陕西省商洛中学副校长职务：

李桂胜商洛市就业管理局副局长职务；

高洁商洛市社会保障事业管理局局长职务；

刘声雷商洛市妇幼保健院副院长职务，退休；

李丹宏商洛市医疗保险经办处处长职务；

李晓红商洛市建筑勘察设计院副院长职务。

商洛市人民政府

2025年1月23日

（此件公开发布）

商洛市政务服务中心
关于 12345 政务服务便民热线
1 月份运行情况通报

商政服函〔2025〕3 号

各联动单位：

为进一步做好企业和群众诉求办理工作，有效提升工单办理质量，现将市 12345 政务服务便民热线（以下简称市 12345 热线）平台 1 月份运行情况通报如下：

一、基本情况

（一）总体情况

市 12345 热线 1 月份共受理企业和群众诉求 11446 件，其中话务员直接解答 6278 件（占比 54.85%），转办至承办单位办理 5168 件（占比 45.15%）。转办工单总办结率为 99.83%，群众总体满意率为 95.37%。

热线平台来电渠道共受理企业和群众诉求 10186 件（占比 88.99%），省平台转派 1164 件（占比 10.17%），多媒体渠道受理 96 件（占比 0.84%）。

（二）工单类型

已形成诉求件中，求助类 8669 件，占诉求总量的 75.74%；咨询类 2266 件，占诉求总量的 19.80%；投诉类 453 件，占诉求总量的 3.96%；举报类 36 件，占诉求总量的 0.31%；意见建议类 22 件，占诉求总量的 0.19%。

（三）诉求热点（以数量排序）

1.住房城乡建设类 1583 件，占比 13.83%，主要涉及水电气暖、房地产、城市建设等方面；

2.人资社保类 1157 件，占比 10.11%，主要涉及工资福利、社会保险、劳动保障监察等方面；

3.公共安全类 949 件，占比 8.29%，主要涉及社会治安、交通管理、户政管理等方面；

4.农业农村类 818 件，占比 7.15%，主要涉及农民权益、农村建设、农村水电等方面；

5.交通运输类 799 件，占比 6.98%，主要涉及高速公路、城市客运、道路运输等方面。

二、办理较好部门

商州区、洛南县、丹凤县等 33 个联动单位按期办结率均为 100%。

三、存在问题

个别单位存在工单逾期未办现象，如市联通公司、市司法局、市金融办。

附件：1 月份市 12345 热线联动单位办理情况统计表

商洛市政务服务中心

2025 年 2 月 19 日

（此件公开发布）

附件

1 月份市 12345 热线联动单位办理情况统计表

一、各区县政府（以按期办结率排序）

联动单位	承办件数	按期办结数	逾期办结数	按期办结率	逾期未办数	群众满意度
商州区	1043	1043	0	100%	0	95.57%
洛南县	967	967	0	100%	0	96.19%
丹凤县	554	554	0	100%	0	96.52%
商南县	425	425	0	100%	0	91.30%
山阳县	879	879	0	100%	0	95.53%
镇安县	363	363	0	100%	0	94.12%
柞水县	431	431	0	100%	0	94.26%
商洛高新（商丹园区）	42	42	0	100%	0	100%

二、市级部门（以按期办结率排序）

联动单位	承办件数	按期办结数	逾期办结数	按期办结率	逾期未办数	群众满意度
市发改委	1	1	0	100%	0	/
市教育局	2	2	0	100%	0	100%
市公安局	8	8	0	100%	0	100%

联动单位	承办件数	按期办结数	逾期办结数	按期办结率	逾期未办数	群众满意度
市财政局	1	1	0	100%	0	/
市城管局	99	99	0	100%	0	98.04%
市交通局	52	52	0	100%	0	96.55%
市水利局	3	3	0	100%	0	100%
市农业农村局	2	2	0	100%	0	50%
市商务局	9	9	0	100%	0	100%
市退役军人局	1	1	0	100%	0	/
市应急局	1	1	0	100%	0	/
市审计局	2	2	0	100%	0	/
市市场监管局	4	4	0	100%	0	100%
市体育局	2	2	0	100%	0	100%
市事务局	1	1	0	100%	0	/
市公安局交警支队	10	10	0	100%	0	100%
市疾控中心	1	1	0	100%	0	/
市房管局	10	10	0	100%	0	100%
市不动产登记中心	8	8	0	100%	0	100%
市交投公司	6	6	0	100%	0	100%
市自来水公司	39	39	0	100%	0	91.30%
国网商洛供电公司	2	2	0	100%	0	100%
市邮政管理局	40	40	0	100%	0	100%
省联社商洛审计中心	3	3	0	100%	0	/
市保险行业协会	16	16	0	100%	0	92%
市电信公司	17	16	1	94.12%	0	100%
市医保局	9	8	1	88.89%	0	100%

联动单位	承办件数	按期办结数	逾期办结数	按期办结率	逾期未办数	群众满意度
市天然气公司	33	29	4	87.88%	0	96.30%
市人社局	6	5	1	83.33%	0	100%
市住建局	5	4	1	80%	0	100%
市广电网络公司	3	2	1	66.67%	0	100%
市移动公司	27	16	11	59.26%	0	94.74%
市卫健委	29	17	12	58.62%	0	92.31%
市联通公司	9	3	1	33.33%	5	100%
市金融办	1	0	0	0	1	/
市司法局	3	0	0	0	3	/
市文旅局	1	0	1	0	0	100%

《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》政策解读

商洛市行政审批服务局

近期，经市政府同意，市政府办公室印发了《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（商政办发〔2024〕27号，以下简称《管理办法》）。现就《管理办法》有关情况及主要内容解读如下。

一、起草背景

为加强我市12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）管理，更好地为企业和群众提供优质、高效、便捷的政务服务。结合我市实际，制定了《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》。

二、制定依据

1.《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）。

2.《陕西省人民政府办公厅关于印发陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（陕政办函〔2021〕131号）。

三、制定过程

我局结合市情，起草了《商洛市12345政务服务便民热线运行管理暂行办法（征求意见稿）》后，一方面向各县区政府和市级有关部门、单位书面征求了意见建议，另一方面通过商洛政务服务平台向社会各界公开征求了意见建议。经进一步完善，按程序报请市政府审定后，最终以市政府办公室名义正式印发。

四、主要内容

《管理办法》共八章四十一条，主要规范了12345热线运转流程，建立了协调统一、分工明确、运转有序、监管有力的热线接办机制。

第一章 总则。依据国家及省级相关文件，结合我市政务服务便民热线建设和运行实际，制定该办法以加强12345热线管理，提升服务质效；12345热线是市委、市政府设立的非警务、非紧急类综合服务平台，提供全天候服务。

第二章 职责分工。明确市12345热线工作主管部门职责；明确各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会12345热线工作主管部门职责；明确各级行政机关、企事业单位作为12345热线承办单位的工作职责。

第三章 受理范围。12345热线全面受理企业和群众各类非警务、非紧急诉求，包括经济调节、市

场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等；明确不属于受理范围的诉求事项。

第四章 运行机制。12345热线负责受理并分类处置服务对象提出的诉求，运行机制包括统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈等主要环节。

第五章 数据管理和应用。12345热线按照统一标准建设知识库，实现与省级热线知识库统一部署、实时共享和同步更新。

第六章 质效评价。12345热线平台建立运行评价指标体系，定期对承办部门运行质效进行评价，纳入地方营商环境评价指标体系。

第七章 组织保障。各县区人民政府，商洛高新区（商丹园区）、商洛经开区管委会，市直各部门（单位）负责本地区（本行业）12345热线工作的组织领导，依法办理有关诉求，明确专职12345热线工作人员，加强对热线工作的统筹协调，定期研究热线工作，及时解决热线运行管理中遇到的重大问题。各县区人民政府建立热线平台分中心，负责本行政区域内12345热线的建设和运行工作。各级财政部门应当统筹安排相关资金，保障本级12345热线工作正常开展。各级部门要高度重视诉求办理工作，形成常态化办理机制，不断提升服务能力，及时解决企业和群众困难。

第八章 附则。明确了《管理办法》自印发之日起施行。

五、政策解读人及政策咨询电话

政策解读人：商洛市政务服务中心便民热线管理科

咨询电话：0914-2030566

《商洛市人民政府公报》简介

《商洛市人民政府公报》是商洛市人民政府于2019年决定创办，由商洛市人民政府办公室负责编辑出版，是推进政务公开、加强政务服务、促进依法行政、密切党和政府同人民群众联系的重要举措和政务公开平台,是公开政府规章、政府规范性文件等政策信息的重要载体。

《商洛市人民政府公报》主要刊载：商洛市人民政府发布的政府规章和决定、命令、政策；市政府批准的有关机构调整、行政区化变动等决定；市政府各工作部门发布的行政规范性文件；市政府领导同志批准刊载的其他重要文件等。

《中华人民共和国立法法》规定：在政府公报上刊登的规章文本为标准文本。在《商洛市人民政府公报》上刊登的各类文本与正式文件具有同等效力。

《商洛市人民政府公报》为A4开本，自2020年开始按季度编印，从2022年起按月编印。为做好新时代政务公开工作，推进政府公报数字化，合理减少纸质版印数，扩大网络版政府公报使用范围，更好发挥政府公报的权威发布和标准文本功能，自2025年开始，除向辖区档案馆、图书馆和政务服务中心（政务公开专区）和行政村（社区）等单位机构赠阅外，以在商洛市人民政府门户网站政府公报专栏发布网络版电子公报为主，向社会各界提供免费的查阅、浏览、下载服务。

编印单位：商洛市人民政府办公室
通讯地址：陕西省商洛市商州区民主路1号
官方网站：https://www.shangluo.gov.cn/
联系电话：0914-2332839
邮政编码：726000
印制数量：1500本
印刷日期：2025年3月14日
印刷单位：商洛市税收票证印刷厂