

清远市政务服务数据管理局文件

清政数〔2019〕91号

关于印发清远市 12345 政府服务热线紧急 事项工单处理方案通知

市直各热线承办单位，各县（市、区）政务服务数据管理局：

《清远市 12345 政府服务热线紧急事项工单处理方案》经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行，实施过程中遇到的问题，请径直向市政务服务数据管理局反映。

清远市政务服务数据管理局

2019年9月19日



清远市 12345 政府服务热线紧急 事项工单处理方案

为做好我市 12345 热线除 110、119、120 等职责范围外的紧急事项的处理工作，发挥相关政府部门职能作用，进一步完善和强化社会应急联动机制，确保群众的相关诉求能得到及时的落实，现根据《关于做好减轻基层公安机关 110 接处警工作负担专项治理工作的通知》（公督〔2016〕742 号）和《清远市 12345 政府服务热线效能监察实施细则》，特制定本方案：

一、紧急事项的范围

除 110、119、120 等职责范围外，由 12345 热线受理的因自然灾害、安全生产、城市管理设施损坏等突发事件需紧急处理的工单：

（一）因台风暴雨等自然灾害或其他原因导致城乡道路村庄树木折毁、道路设施损毁、道路坍塌、沙石泥土挡道、道路沙井盖缺失等。

（二）通信、供电、供水、供气等设施损毁等。

（三）企业、厂矿大规模废水、废气偷排放等。

（四）节假日旅游区发生的需紧急处理的安全事件等。

（五）其他需及时处理的紧急事项。

二、职责分工及处理程序

（一）热线受理紧急事项后，将不受节假日和工作时间限制，由热线平台以电话、短信等方式即时发出通知。

(二) 热线平台对事项发生的地点及范围能够作出明确判断所属责任单位的, 由热线平台直接通知相关承办单位的紧急联络人, 再由联络人通知相关责任人员进行处理。

(三) 热线平台对事项发生的地点及范围难以确定所属责任单位的, 则根据属地管理原则由市热线平台通知所属县(市、区)热线办紧急联络人, 再由其通知到所属承办单位人员进行处理。

(四) 特别紧急的事项热线平台同时通报各级相应的应急管理局。

三、处理时限

根据《清远市 12345 政府服务热线效能监察实施细则》第四条第(五)点: 对于重大、紧急类政务服务请求(110、119、120等应急范围内的事项除外), 承办单位接收到工单后, 必须在 1 小时内拨打 12345 热线反馈初步意见, 超过 1 小时的发放 1 张黄牌; 在处理完毕后 1 个工作日内反馈处理结果。如所在现场不具备上网办理条件的, 可直接拨打 12345 热线反馈处理情况, 事后再补录; 如超过 1 个工作日的, 每宗每次发放 1 张红牌。

各承办单位接收到紧急事项后要及时响应, 派出得力和责任心强的人员处理, 不得推诿扯皮, 如因处理延误造成严重后果的, 责任由承办单位负责。

四、紧急事项信息传递渠道

- (一) 电话通知。
- (二) 短信、微信或 QQ 通知。
- (三) 业务系统下派工单。

五、工作要求

（一）加强组织领导，建立应急处理机制。各部门要高度重视此项工作，建立完善本单位的应急处理机制，派专人负责联系协调处理。

（二）联系人报送。原已建立应急机制的单位请报送原定的联系人和电话。没有建立应急机制的单位可根据形势需要和本单位实际情况确定紧急联络人并报送。没有报送紧急事项联络人的单位则默认热线平台系统登记的工单联系人为紧急事项联络人。县（市、区）热线办同时报送紧急事项联络人。

（三）紧急事项反馈。各级承办单位和县（市、区）热线办紧急事项联络人在事项处理完毕后可先通过电话、微信或 Q 群反馈处理情况（可附现场照片），然后再通过 12345 业务系统提交处理结果。承办单位也可通过手机 APP 登录平台系统反馈处理情况；县（市、区）热线办暂不可用手机 APP 处理业务。

附件：

清远市 12345 热线紧急事项联络人登记表

单位	姓名	值班固话	手机号码

注：各单位联络人员名单 10 月 1 日前通过市 12345 热线交流 Q 群上报，各县（市、区）承办单位由各热线办汇总后统一上报，联系电话：3377302
（吴工）