

## 宁波市12345政务服务便民热线管理办法

**第一条** 为规范本市12345政务服务便民热线运行管理,畅通民意诉求表达渠道,提升政务服务质效,根据有关法律、法规,结合宁波实际,制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)的平台建设、日常运行、统筹管理、监督考核等活动,适用本办法。

**第三条** 本办法所称12345热线,是由本市统一设立,整合各类非紧急政务服务热线,以12345统一对外提供服务,专门受理诉求人政务服务类非紧急诉求的综合公共服务平台。

本办法所称诉求人,是指提出热线诉求的自然人、法人及其他社会组织。

**第四条** 12345热线工作应当坚持以人民为中心,恪守“民有所呼、我有所应”工作理念,实行统一接收、归口办理、属地管理、分级负责的工作机制。

**第五条** 市、区(县、市)人民政府建立热线工作统筹协调机制,协调解决热线工作中的重大、复杂事项,具体工作由本级热线主管部门负责。

下列事项可以提请本级政府工作协调机制会商解决:

- (一)法律、法规和规章尚无明确规定,但迫切需要解决的事项;
- (二)存在承办职责争议的事项;
- (三)多次交办仍未妥善解决、反复投诉的事项;
- (四)其他需要协调解决的事项。

**第六条** 市信访部门为本市12345热线主管部门(以下简称市热线主管部门),负责指导和监督12345热线统筹规划、组织协调、制度建设、运行管理等工作;其指定的热线工作机构具体负责全市热线运行、管理、监督、协调等工作。

市热线主管部门可以依法通过政府购买服务、信息化项目运维等方式委托开展话务服务等相关辅助业务。

区(县、市)信访部门是本行政区域12345热线主管部门,负责本辖区内事项的转接督办和协调督办,配合市热线主管部门和热线工作机构做好具体协调工作。

**第七条** 本市各级行政机关,法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织,承担公共服务职能的企业事业单位,以及实行垂直管理的国务院部门、省级部门派驻本市的机关或者派出机构(以下简称承办单位),应当建立健全工作制度,依法办理有关事项,对事项的处理结果负责。

市热线主管部门可以对办理工作存在的问题向承办单位提出工作建议。

热线工作机构不代替承办单位履行事项办理职能。

**第八条** 诉求人权利:

(一)依法提出非紧急政务服务诉求,诉求表达不受非法干预、威胁

及打击报复;

(二)查询并知悉诉求办理进度、办理结果;

(三)对诉求办理及服务质量进行评价;

(四)对热线工作提出意见和建议;

(五)要求对个人信息、商业秘密予以严格保密。

诉求人义务:

(一)客观如实反映情况、提供相关诉求信息,并对所述内容及材料的真实性负责;

(二)主动配合热线主管部门、热线工作机构及相关单位开展诉求受理、核查、处置等工作;

(三)依法理性表达诉求,不得捏造、歪曲事实,严禁扰乱正常公共秩序和热线工作秩序。

**第九条** 热线工作机构接到诉求应当予以登记,并根据事项类型,采用直接答复或者流转交办的方式处理。事项可以当场解答的,热线工作人员应当直接答复诉求人;不能当场解答的,应当及时流转至承办单位处置。

因应对灾害性天气、保障重大活动,以及涉及专业性较强、社会咨询较为集中的民生事项等情形,热线工作机构可通知有关部门设置驻场人员提供业务支持,协助开展诉求答复、事项转派工作。承办单位应当予以配合。

**第十条** 下列事项由热线工作机构按照相应方式分类处置:

(一)应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的事项,及时转接或者指引诉求人拨打相应专线;

(二)依法应当通过或者已经进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径办理的事项和已经进入信访程序办理的事项,及时告知诉求人通过法定途径提出诉求;

(三)诉求内容违反法律、法规规定或者违背公序良俗的,告知诉求人应当遵守的规定和违法行为的法律后果;

(四)诉求涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项,告知诉求人相关规定;

(五)引发社会舆论重点关注并正在调查的事项,及时指引诉求人向有关部门了解情况。

**第十一条** 热线主管部门应当会同有关部门,依据法律、法规、规章以及单位职责、乡镇(街道)履职事项清单等,健全、细化诉求事项派单目录并动态更新。符合下列情形之一的事项,热线工作机构应当直接分派至市级承办单位,不得直接转派至区(县、市)热线主管部门:

(一)仅涉及市级部门法定事权、全市性政策解读的;

(二)跨两个以上区(县、市)行政区域的;

(三)涉及两个以上市级部门职责的;

(四)其他应当由市级部门承办的重大、复杂、跨区域事项。

区(县、市)热线主管部门收到转派事项后,不得将县级职能部门

## 宁波市人民政府令

第282号

《宁波市12345政务服务便民热线管理办法》已经2026年6月29日宁波市人民政府第146次常务会议通过,现予发布,自2026年9月1日起施行。

代市长 沈铭权  
2026年7月13日

法定事项转派至乡镇人民政府、街道办事处。

乡镇人民政府、街道办事处在承办事项时,不得将自身职责范围内的民事事项交由村(居)民委员会承办。

**第十二条** 承办单位对诉求事项办理职责有异议的,须按规范流程向热线主管部门提出职责异议申请,不得以职责归属为由擅自中止办理、推诿履职。

市热线主管部门应当建立健全职责异议审核机制,组织协商确定主办和协办单位。因职能交叉、职责不清等问题难以确定热线事项承办单位的,可以会同机构编制、司法行政等部门进行职责界定;界定未果的,提交本级政府工作协调机制解决。

**第十三条** 承办单位应当核实有关信息,依法办理事项,及时将进展和结果反馈诉求人,但诉求人未提供有效联系方式或者明确表示无需反馈的除外。

承办单位收到诉求后,可以向热线工作机构申请调取诉求原始记录,并按照下列规定分类限时办理:

(一)纯咨询类事项,能够即时答复的应当即时答复;

(二)求助、投诉举报、意见建议类等一般事项,自诉求人提出诉求之日起七个工作日内办结;无法按期办结的,应当在期限届满前,将法定依据、延期理由及后续办理时限告知诉求人,并同步告知热线工作机构;

(三)涉及水电气热网等民生保障类应急事项,应当自诉求人提出诉求之时起六小时内响应并处置;确因应急抢修、工程施工等客观原因无法按时办结的,应当及时向诉求人告知处置进展情况。

**第十四条** 承办单位应当采取合适的方式,规范完整出具答复意见,做到事实清楚、依据充分、内容明确、合理合法。

涉及多部门共同承办的事项,主办单位应当牵头会商协调,相关协办单位应当予以配合,统一答复口径,避免就同一事项作出相互矛盾的答复。

市热线主管部门应当制定全市统一的事项答复工作规范指引,明确答复标准、内容要素、办理流程和工作要求。

**第十五条** 热线工作机构应当在承办单位事项办结后对诉求人进行回访,采取智能语音、电话、短信等方式,邀请诉求人对事项办理情况和热线服务质量进行满意度评价。

诉求人初次评价不满意的,热线工作机构应当第一时间组织核实。经核查确认承办单位未依法履职或者办理不规范的,热线工作机构应当责令其限期整改并跟进督办;确认承办单位已依法全面履职、办理合规的,热线工作机构应当向诉求人做好解释说明。

热线工作机构应当将高频诉求事项列为回访重点,建立健全满意度评价制度,强化满意度评价结果公正性、客观性的甄别与核实工作。

**第十六条** 承办单位有下列情形之一的,市热线主管部门可以采取电话督办、书面发函、线上督办、现场核查等方式开展督办,或者会同有关上级主管部门开展联合督办:

(一)属于法定职责范围拒不接收派件的;

(二)超出办理期限未办结且未报备延期的;

(三)事项办理不力、敷衍处置的;

(四)擅自将应当由本单位办理的事项向下级单位或者有关单位转派的;

(五)其他需要督办的情形。

诉求人多次反映或者多人集中反映同一问题,造成不良社会影响的,参照上述规定处置。

**第十七条** 对已经办结的诉求事项,同一诉求人重复提出同一诉求且没有新情况、新理由的,热线工作机构依据承办单位提供的书面答复,可以直接答复诉求人办理进度或者办理结果,不再重复转办。

热线工作机构和承办单位在办理过程中,与诉求人就事项是否属于重复诉求产生争议的,应当报请市热线主管部门作出认定。

**第十八条** 市、区(县、市)人民政府及各部门负责人应当定期上线值守12345热线,接听群众来电,倾听民意诉求、回应社会关切,协调解决群众急难愁盼问题。

热线工作机构应当科学配置话务资源,建立健全涉企类政策咨询服务通道,为市场主体提供一站式政策咨询解答服务。

热线工作机构应当推进信息无障碍建设,提供本地方言、外语语种接听服务,适配老年人、外籍人士及特殊群体诉求需求,规范设置答复服务方式。

**第十九条** 市热线主管部门应当综合运用大数据、人工智能等技术,统筹建设并动态更新热线知识库。热线工作机构负责知识库内容的归集、发布和日常管理。

热线知识库包括通识库和专业库。通识库向社会开放,热线工作机构应当及时编制目录和自助查询规则,提供在线政务指导、办事指引和查询等服务。专业库供承办单位工作使用,承办单位应当及时维护更新本行业、本领域内容。热线工作机构应当会同相关部门定期在专业库内发布诉求办理典型案例,为同类事项办理提供内部规范指引。

**第二十条** 按照国家、省统一部署,逐步推进其他公共服务热线归并至12345热线。归并后实行双号并行等运行模式的,有关部门和单位应当优化运行机制,加强与热线工作机构的工作衔接和业务协同。

建立健全12345热线与110、119、120、122等紧急热线,其他公共服务热线,以及供水、供电、供气等公共事业服务热线的对接协同。

**第二十一条** 主动融入长三角区域“一网通办”事项协同联动机制,推进事项互转互通、联动处置、信息共享等工作。

联动事项实行目录管理,优先纳入涉企经营服务、异地就医、社保转移、交通出行等与企业、群众生产生活密切相关的事项,及时向社会公布并动态更新。

**第二十二条** 市热线主管部门应当建立热线数据分析制度,定期分析社情民意和经济社会发展内容,及时推送民情信息,对诉求集中的共性问题提出综合性分析建议,为政务服务和社会治理提供决策参考。

鼓励市热线主管部门运用新技术提升12345热线的智能化水平,引导各级行政机关和相关单位运用热线数据资源,在政府立法、重大行政决策、行政执法、调解仲裁等领域发挥数据赋能作用。市数据主管部门应当做好配合、支持和保障。

**第二十三条** 市人民政府应当建立健全热线效能综合评价体系,评价应当客观公正、科学规范。市热线主管部门具体负责实施,效能评价结果可以为市人民政府决策施策、政策评估提供参考。

**第二十四条** 本市鼓励承办单位为解决群众合理诉求主动担当作为,创新工作方法,优化办理流程,提升服务效能,推动矛盾纠纷源头化解。

有下列情形之一的,诉求人对办理结果不满意的,对承办单位不予负面评价:

(一)事项依据尚无法律、法规、规章明确规定,承办单位已勤勉尽责办理且未违反法律、法规、规章禁止性规定的;

(二)事项存在职责争议,承办单位已经依法勤勉尽责办理的;

(三)事项系要求查处与诉求人

有利害关系的行为,承办单位依法作出的处理决定未被撤销或者未被确认违法的;

(四)因客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致不满意评价,承办单位已经向诉求人耐心解释、积极引导的。

**第二十五条** 热线主管部门、热线工作机构应当加大宣传力度,引导社会公众合理使用12345热线。鼓励广播、电视、报刊、网络等新闻媒体采取多种形式,开展12345热线办理工作以及相关法律、法规、规章的宣传普及。

**第二十六条** 热线主管部门、热线工作机构和承办单位应当严格落实信息安全责任,履行个人信息保护义务,加强信息的全过程安全管理,不得违法泄露或者非法向他人提供热线服务工作中获取的各类信息。

**第二十七条** 市热线主管部门应当加强热线工作机构队伍建设和人员培训,做好热线工作人员的工作激励、人文关怀和心理疏导,提升工作人员的专业能力与职业归属感。

热线工作机构应当组织接听人员参加职业技能等级认定,加强接听人员职业发展和职业保障,市人社等部门应当按照职责给予指导和支持。

**第二十八条** 违反本办法相关规定行为,法律、法规和省政府规章已有法律责任规定的,从其规定。

**第二十九条** 诉求人有下列情形之一的,由热线主管部门、热线工作机构、承办单位予以劝阻、教育和批评;构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;给他人造成损失的,依法承担赔偿责任:

(一)故意捏造虚假事实,诽谤、诬告、陷害他人;

(二)无正当理由反复使用、长时间占用12345热线资源、扰乱热线工作秩序;

(三)言语骚扰、侮辱、威胁热线工作机构、承办单位工作人员以及其他参与诉求办理工作人员。

**第三十条** 热线主管部门、热线工作机构、承办单位及其工作人员,不履行或者不正确履行本办法规定职责的,由有权机关责令改正;造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

**第三十一条** 市热线主管部门应当依据本办法,制定全市统一的12345热线实施细则,明确热线运行、办理流程、责任落实等具体要求。区(县、市)热线主管部门可以结合本辖区实际情况,制定相应的配套实施细则。

**第三十二条** 本办法自2026年9月1日起施行。

## 《宁波市12345政务服务便民热线管理办法》解读



扫码看全文

## 宁波市优秀家装品牌企业

让装修更放心!

SCD° 圣都整装  
贝壳直管百亿装企

资金存管钱安全  
安心装修选圣都

贝壳直管 安心装修

银行专户存管 资金安全护航

线上便捷操作 资金透明可控

验收分毫精准 交付质量保障

把装修变简单 让生活更美好

楚邦上易装饰

地址: 江北区康庄南路518号3幢  
电话: 0574-87210816

整体家居 全案设计

鼎天装饰

地址: 百丈路158号世纪金贸大厦15楼  
电话: 87371699 87371629

别墅/大宅 装修专家

荣欣装饰

连续八届宁波十大家装品牌

地址: 大沙泥街54号中央商厦2楼  
电话: 87301188

明和装饰

地址: 宁波市鄞州区国兴路159号  
上东国际3号楼9楼  
电话: 0574-55002667

让每一个选择的家庭  
不留遗憾 THE BEST LIFE FOR YOU

都都装饰

地址: 浙江省宁波市江北区深悦商业广场  
3幢2层2-200-203号  
电话: 400-600-5508

设计改变生活  
细节见证品质

阡陌装饰

地址: 鄞州区姜德龙路1号友邦家居广场A座2F+  
电话: 400-007-0488

更环保的  
高品质装饰

南鸿装饰

地址: 鄞州区福荫路 229 号  
电话: 83031303

SCD° 圣都整装  
贝壳直管家装品牌

装修选圣都 透明每一步

地址: 宁波市鄞州区鄞县路398号第六空间A座  
电话: 87158215