

# 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室

---

## 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室 关于 4 月份各热线成员单位负责人 轮流值班的通知

各相关热线成员单位：

根据《海口市 12345 热线成员单位负责人轮流值班制度》的规定，现将 4 月份热线成员单位负责人轮值安排相关事宜通知如下：

### 一、值班人员

各有关热线成员单位主要领导、分管领导及工作人员。

### 二、值班时间

每日上午 08：30 至 22：00，男性值班人员中午可到市民游客中心南楼 4 楼 405 休息室待班，女性值班人员中午可到北楼 2 楼 208 党员活动室待班，具体单位轮值时间详见附件 1。

### 三、值班地点

海口市龙华区滨海公园路 1 号海口市民游客中心二层 12345 话务间。

### 四、值班内容

### （一）接听来电

轮值负责人轮值期间，上午 9:00-11:30 处理回访办件，下午 15:00-17:00 在线受理市民要求值班领导处理的各类诉求，在受理过程中需明确处理时间、结果及工作安排等事项。

### （二）协调工作

1. 负责协调涉及本部门的相关 12345 热线办件，含疑难、推诿、扯皮、不作为、慢作为等办件。

2. 负责协调、解决市民反映的可能会引发重大影响的办件，需在做出处置后，报市领导阅示。

3. 轮值当天上报的疑难等办件需当天给予解决，无法在当日完成的，应进行协调，并注明处置意见。

### （三）业务支持

1. 负责解答 12345 热线话务员和各成员单位提出的办件问题。如该问题属于本部门职责范畴，应予以解释，并安排本部门工作人员落实各项工作；如该问题不属于本部门职责范畴，应提出相关工作建议。

2. 轮值单位负责人值班期间需答复热线提供的知识点问题，并在规定时间内以电子版形式将答复内容发送至热线采编组邮箱 rx12345cbz@163.com。

（注：周一至周四值班单位的规定答复时限为次日上午 8:00；周五至周日值班单位的规定答复时限为下周一上午 8:00）

3. 轮值单位负责人或分管领导需在下午 17:00 前回访办件 30 件，并在注明处理意见后签名确认。

## 五、相关要求

(一) 值班单位负责人和分管领导应履行好当天的热线总指挥长职责并遵守以下要求：

1. 履行首问责任。对不属于本单位职责范围内的事项，应及时受理、记录市民诉求，按程序告知热线前台转交相关单位处置；对需要多部门联合处置的办件应履行首问职责，积极联动其他部门办理，并在热线工单和值班领导交接本上详细记录；

2. 耐心解答在线接电的有关问题。缺乏法律法规或政策依据的办件，应做好解释疏导工作；符合法律法规或政策规定的办件，应及时安排相关部门调查处理，并承诺办结时限；

3. 负责处理疑难办件，处置紧急突发事件，协调其他部门办理重要办件问题。如遇重大事项，应当第一时间向市委、市政府报告并做出应急处理，同时编发信息到海口 12345 热线工作交流群；

4. 做好值班记录，落实交接班工作，防止脱班现象，交班人应向接班人交待清楚各项工作；

5. 其他应当遵守的值班要求。

(二) 值班当日在线受理诉求必须由单位主要负责人负责，其他时间可由本单位分管领导值班。值班单位主要负责人因不可抗力导致无法到场值班的，需提前 3 天报请分管热线工作的市领导同意后，由市政府热线管理机构重新安排时

间补班。值班单位分管领导因故不能值班的，需经本单位主要负责人批准，并安排本单位的其他领导值班。

（三）根据海口 12345 政府服务热线督办与考核相关条例规定，轮值单位轮值考核分数区间为 0-（±3）分。其中 a. 未按轮值时间要求及人数要求进行轮值工作的，一次扣 3 分。b. 成员单位主要领导到场轮值的，一次加 3 分。c. 主要领导和分管领导均未到场参加轮值工作的，一次扣 3 分。

（四）请各有关单位在 3 月 28 日 16:00 前，将本单位参加轮流值班的负责人姓名、职位、联系方式等个人信息（详见附件 2）报送至海口市民游客中心邮箱 [hk12345@haikou.gov.cn](mailto:hk12345@haikou.gov.cn)。

- 附件：1. 2023 年 4 月热线成员单位轮值安排表  
2. 2023 年 4 月热线成员单位轮值负责人信息表

海口市 12345 政务服务便民热线  
工作领导小组办公室（代）

2023 年 3 月 28 日

（此件主动公开；联系人：许文杰，联系电话：68512790）

附件 1

2023 年 4 月热线成员单位轮值安排表

序	值班日期	星期	值班领导
1	4 月 1 日	六	海口市乡村振兴局
2	4 月 2 日	日	海南电网有限责任公司海口供电局
3	4 月 3 日	一	江东新区管理局
4	4 月 4 日	二	海口市农业农村局
5	4 月 5 日	三	海口市民政局
6	4 月 6 日	四	海口市旅游和文化广电体育局
7	4 月 7 日	五	海口市水务集团有限公司
8	4 月 8 日	六	海口市卫生健康委员会
9	4 月 9 日	日	海口市档案局
10	4 月 10 日	一	海口市住房和城乡建设局
11	4 月 11 日	二	市委政法委（市综治中心）
12	4 月 12 日	三	海口综合保税区工委（管委会）
13	4 月 13 日	四	海口市城市建设投资有限公司
14	4 月 14 日	五	海口市园林和环境卫生管理局
15	4 月 15 日	六	海口市市场监督管理局
16	4 月 16 日	日	市人才发展中心
17	4 月 17 日	一	秀英区政府
18	4 月 18 日	二	龙华区政府

19	4月19日	三	琼山区政府
20	4月20日	四	美兰区政府
21	4月21日	五	海口市消防救援支队
22	4月22日	六	海口市林业局
23	4月23日	日	海口市水务局
24	4月24日	一	海南民生管道燃气有限公司
25	4月25日	二	海南海汽运输集团有限公司
26	4月26日	三	海口美兰国际机场
27	4月27日	四	海口市自然资源和规划局
28	4月28日	五	海口市交通运输和港航管理局
29	4月29日	六	海口市路桥建设投资有限公司
30	4月30日	日	海口国家高新技术产业开发区管委会

附件 2

## 2023年4月热线成员单位轮值负责人信息表

日期： 月 日

序	单位	姓名	职位	联系方式	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					