

泉州市泉港区人民政府办公室

泉港政办函〔2025〕16号

答复类型：A

关于区人大五届四次会议第4019号建议 的答复函

陈文金代表：

您提出的《关于优化12345热线平台投诉受理任务分解的建议》已收悉。感谢您对我区12345热线平台工作的关心与支持。经认真研究，现将办理情况答复如下：

一、关于无理诉求登记受理问题

泉州市12345热线诉求件主要由市热线中心及石狮市、晋江市、南安市、惠安县四个分中心的话务平台登记受理。泉港区热线中心未设话务平台，主要负责诉求件转派与跟踪督办。

针对可能存在的少量不合理诉求，我区已建立以下机制：

（一）联动处置机制。严格执行市12345热线中心与市公安局情报指挥中心联合印发的《关于建立健全110与12345热线高效对接联动机制的通知》，定期向公安部门移送恶意骚扰线索。

(二)规范申诉机制。对接件伊始难以判定合理性的诉求件，原则上由承办单位先行办理。如经核实确属不合理且群众评价不满意的，承办单位可通过不满意评价申诉渠道，附申诉理由及佐证材料，经区、市、省热线中心逐级审核通过后，该诉求件可不纳入满意率考核。同时，我区热线中心已更新《不满意评价申诉规范（2025 年 6 月版）》，帮助承办单位提高申诉通过率。

二、关于诉求批转问题

我区热线中心严格遵循“属地管理、分级负责、归口办理、谁主管、谁负责”的原则进行诉求件批转，已制定下发《泉港区 12345 政务服务便民热线中心诉求办理工作机制》，并非简单按属地原则下压至镇（街道）村（居），同时，为切实减轻基层负担，我区热线中心主动对接市热线中心，对重复件、无理诉求及扰乱工作秩序的诉求件，积极沟通撤回，避免无效下派。

根据省 12345 便民服务平台数据，2023 年 1 月至今，我区诉求件承办量前十各单位依次为：区人社局、公安分局、城管和执法局、住建局、山腰街道办事处、教育局、峰尾镇人民政府、涂岭镇人民政府、交警大队、界山镇人民政府。截至目前，南埔镇人民政府承办量排名全区第 15 位。

最后，再次衷心感谢您提出的宝贵意见。您的建议对我们持续优化 12345 热线工作具有重要价值。恳请您今后一如既往地关心和支持我区各项工作。

分管领导：曾永顺

经办人员：林晖兰

联系电话：87995670

泉港区人民政府办公室

2025年6月23日

（此件主动公开）





抄送：区人大代表工委、区政府督查室。