附件

广元市12328交通运输服务监督电话管理实施办法

第一章 总 则

第一条 为加强广元市12328交通运输服务监督电话（以下简称“12328电话”）管理，规范办理交通运输行业相关信息咨询、投诉举报、意见建议等业务，达到即时回复、高效运行、服务社会的总体要求，根据省交通运输厅《四川省12328交通运输服务监督电话管理实施办法》和广元市人民政府办公室《关于切实做好12345政务服务热线办理“压时限、提质量、强措施”的通知》等相关规定，结合全市12328电话运行工作实际，制定本办法。

第二条 坚持“谁主管、谁负责；谁办理、谁负责”责任落实制度和各县区交通运输局、局直属各单位紧急事项报备制度。

第三条 全市各级交通运输主管部门及其内设机构、直属企事业单位、派出机构适用本办法。

第四条 12328电话管理工作应当遵循以下原则：

（一）统一领导、分级负责、属地管理；

（二）依靠群众、服务群众、方便群众；

（三）依法依规、响应迅速、运行高效。

第五条 市交通运输指挥中心具体承担全市12328电话的运行监测、监督考核、统计分析、市级业务转办、数据报送以及市交通运输局交办的其他工作。

各县区交通运输局及局直属各单位为12328电话运行和管理主体，具体承担12328电话运行、管理、考核和监督等工作及12328电话服务中心建设工作。各县区交通运输局、局直属各单位为本辖区、本单位12328电话业务办理主体。具体承办单位主要负责人为12328电话业务办理第一责任人。

第六条 各县区交通运输局、局直属各单位，应当分别成立以主要负责人为组长的12328电话运行和管理工作小组，加强对本系统、本行业、本单位12328电话运行和管理工作的组织领导和统筹协调，落实专人、设备和经费，研究解决运行和管理中的具体问题，确保12328电话正常、规范运行。

第七条 各县区交通运输局、局直属各单位应当建立12328电话管理工作制度，逐级落实管理责任。

第二章 受 理

第八条 12328电话受理业务包括电话接听以及通过网站、微信、微博、短信、移动客户端（APP）、电子邮件、传真等其他渠道转至12328电话服务中心受理的信息咨询、投诉举报、意见建议等。其中，电话接听业务由市12345政府服务热线中心负责。

各县区交通运输局、局直属各单位12328电话还应当及时受理12345、12122等其他服务电话转来的属于交通运输范围的事项。涉及高速公路救援和水上遇险求救的，应当即时告知来电人相关联系方式，必要时可协助联系有关救助部门。

第九条 有下列情况的，可不予受理，但应当及时告知来电人原因和理由：

（一）不属于交通运输业务范围的，应当告知反映途径；

（二）诉求没有明确的对象（人、车、路、船、企业等），时间不详，反映事实不清，导致承办单位无法办理的；

（三）受理的诉求已办结，并再次投诉同一事件的，由承办单位核实作出不予再次受理的书面说明的；

（四）已经人民法院，仲裁、复议机构，公安、信访部门受理和处理的；

（五）涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的；

（六）法律、行政法规和其他规定不予受理的事项；

第三章 办 理

第十条 12328电话按照统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程开展业务。

第十一条 12328电话业务办理实行限时办结制：

（一）信息咨询类。承办单位须在1个小时内答复来电人,并通过12328交通运输服务监督电话系统反馈或通过电话反馈至市交通运输指挥中心；

（二）求助类。相关承办单位应当在接到转办事项1个工作日内向来电人回复办理意见。并将办理结果实时上传至12328系统；

（三）意见建议类。承办单位应当在接到转办事项之日起1个工作日内告知来电人建议(意见)采纳情况。并将办理结果实时上传至12328系统；

（四）投诉举报类。承办单位应当在接到转办事项之日起3个工作日内告知来电人调查处理结果，并将办理结果实时上传至12328系统；

（五）疫情类。承办部门应在4个小时内办结，并通过12328交通运输服务监督电话系统反馈或通过电话反馈至市交通运输指挥中心。

第十二条 工单转（分）办按属地管理和行业归口原则进行。市交通运输指挥中心应当依据事项内容，提出拟办意见，分办至相关承办单位办理。涉及重大、敏感或难以认定的事项，应当报领导审定后派单。

第十三条 承办单位在工单办理时，应当明确承办部门和责任人，按照“及时收件、及时调查、及时回复”的要求办理12328电话业务，确保限时办结率在95%以上。

第十四条 承办单位应当在1个工作日内领取工单，不属于职责范围内的，应当在1个工作日内作退件处理，并说明调查情况、意见建议及理由；未在规定时限内退件的，由承办单位自行协调相关部门按办理流程调查处理并完结。

第十五条 业务工单办理应当按照工单领取、本单位领导签批办理、调查核实、作出初步结论、本单位领导审批办理结果、部门回复、工单完结的工作流程进行。重大事项应当由单位集体讨论决定。

第十六条 业务工单办理应当依法进行，对投诉事项涉及违法违规的，承办单位应当明确专人调查办理；对投诉事项不涉及违法违规的一般性诉求，承办单位在办理时可委托相关企业调阅相关资料、询问相关人员，调查结果经确认后，及时办理。

第十七条 承办人员应当采取电话询问、现场询问、现场勘验、监控（视频）调阅、走访座谈等方式，对投诉举报、意见建议等类型工单进行调查核实，第一时间与来电人主动沟通联络。投诉举报类事项还应当收集证据（笔录、现场照片、录音视频或相关书证、物证、视听资料等），查实后作出处理。

第十八条 工单办理期间，投诉人可撤销投诉事项，但需投诉人使用当时投诉的电话号码拨打12328电话申请撤销投诉，特殊情况除外。市交通运输指挥中心可根据核实情况，确定是否撤诉，承办人员接撤诉通知后停止调查并完结。严禁承办人员擅自作投诉撤诉处理。

撤诉工单内容涉及对国家、集体利益和人民群众生命财产安全造成损害的，或涉及交通运输违法行为、安全隐患等事项的，相关承办部门还应当查处违法行为，消除隐患。

第十九条 市交通运输指挥中心转办处理应当做到件件有回复。承办单位应当将12328电话转办事项的办理结果及时回复来电人，并适时征询来电人对办理结果的意见。回复内容主要包括转办事项基本情况、办理过程、处理依据等内容。无法与来电人取得联系的，应当做好记录。来电人对处理意见提出异议的，应当给予及时解答或进行二次办理。承办单位应当将办理结果和回复情况及时反馈至市交通运输指挥中心。

第二十条 业务工单（除信息咨询类外）应当按照相关要求进行整理归档，纳入承办单位档案一并管理。录音资料存档期限不得少于一年，文字资料存档期限不得少于五年。

第二十一条 有下列情形之一的，应当及时申请延期，待审批后按程序办理，延长时间最长不得超过2个工作日：

（一）情形复杂，涉及多方主体的；

（二）调查取证困难的；

（三）需要专业鉴定的；

（四）其他需要延长办理期限的情形。

第二十二条 各县区交通运输局、局直属各单位应当按照行业要求制定安全应急、扫黑除恶、群众紧急求助等特殊电话接听和突发事件处置制度，规范办理流程；紧急情况下，可采取先电话通知再转办工单的方式，确保紧急电话业务办理及时、高效。非工作时间涉及的失物查找、驾乘纠纷、非法营运、超限治理等工单业务，应当确定专人及时办理。

第四章 回 访

第二十三条 市12345政务服务热线中心对当月系统内办结的转办所有工单进行回访，每月回访满意率不得低于90%。各县区交通运输局、局直属各单位应当根据回访结果，及时将应当回复而未回复来电人的、回访结果为不满意的情况抄送承办单位。承办单位应当根据抄送内容和回访结果进行再次办理或作出书面说明，确保群众满意。

第二十四条 来电人有故意隐瞒承办单位回复情况、对处理结果提出不合理要求或未达到目的反复投诉等情形的，承办单位可作出书面说明，经市交通运输指挥中心工作人员报局领导审核后，进行甄别。

第五章 统计报送

第二十五条 各县区交通运输局、局直属各单位应当根据职能职责，对12328电话业务的数量、增幅变化和即时答复率、限时办结率、抽查回访率及回访满意率等情况进行统计分析，并深度挖掘各业务领域的热点、焦点和难点问题，按相关要求对资料进行报送，具体包括业务分析、投诉分析、工作动态、知识库、典型案例、“红黑名单”、宣传推广、人员调整等相关内容，每月5日前报市交通运输指挥中心。

资料报送按层级和时限规范报送：

（一）各县区交通运输局、局直属各单位每月5日前向市交通运输指挥中心报送；

（二）市交通运输指挥中心汇总后每月10日前向省12328电话监督管理中心报送；

（三）对各县区交通运输局、局直属各单位12328电话反映出的行业热点、焦点和难点问题，或者当日市12345政务服务热线中心受理的重大紧急事项，应当形成专项报告，由市交通运输指挥中心汇总后及时上报市交通运输主管部门。

第二十六条 各县区交通运输局、局直属各单位收到上级12328电话统计分析报告或者专项报告后，应当及时将统计分析情况通报至各12328电话业务的承办单位，指导承办单位分析规律性、普遍性问题，查找苗头性、倾向性问题，研究完善政策措施，提升交通运输服务能力和水平。

第六章 名单管理

第二十七条 12328电话运行管理对象纳入守信联合激励和失信联合惩戒对象名单（简称“红黑名单”）及相关信用体系建设管理。各级交通运输主管部门及相关直属单位（部门）应当建立12328电话系统的“红黑名单”数据库。

第二十八条 下列单位（企业）、个人为12328电话运行管理对象：

（一）道路（水路）运输经营者、汽车（船舶）维修经营者、驾培机构等交通运输行业相关企业；

（二）交通运输系统的超限检测站、收费站、养护站、客（货）运站、服务区等场站（所）；

（三）从事交通运输的经营性车（船）主、从业人员等个人（体）；

（四）其他规定为管理对象的。

第二十九条 各县区交通运输局、局直属各单位应当加强“红黑名单”数据审核和应用，为行业（领域）信用体系建设提供重要数据来源。

第三十条 各县区交通运输局、局直属各单位应当严格执行《四川省道路营运驾驶员记分管理办法》《中华人民共和国船员违法记分办法》等交通运输系统的各项规定，对涉及各类管理办法中记分事项和违法行为的投诉，查实后应当按相关规定予以记分和处理（罚）。

第三十一条 有下列情形之一的，纳入失信重点关注名单（以下简称“灰名单”）：

（一）个人或车辆（船舶）当月累计被投诉查实2次以上（含2次）或连续3个月累计查实4次以上（含4次）；

（二）客运站、超限站、服务区、养护站、维修厂、货物运输站（场）、驾培机构等当月被投诉查实4次以上（含4次）或连续3个月累计查实6次以上（含6次）；

（三）出租、公交、客运、货运公司当月被投诉查实率（被投诉查实件/被投诉公司车辆、船舶总数）在20%以上（含20%）；

（四）普通公路收费站当月被投诉查实5次以上（含5次）或连续3个月累计查实12次以上（含12次），高速公路收费站当月被投诉查实10次以上（含10次）或连续3个月累计查实20次以上（含20次）；

（五）各高速公路辖区管理部门因清障救援等服务当月被投诉查实4次以上（含4次）或连续3个月累计查实10次以上（含10次）；

（六）其他应当纳入灰名单的情形。

第三十二条 有下列情形之一的，纳入黑名单：

（一）个人或车辆（船舶）当月被投诉查实4次以上（含4次）或连续3个月被投诉查实6次以上（含6次）；

（二）客运站、超限站、服务区、养护站、维修厂、货物运输站（场）、驾培机构等当月被投诉查实5次以上（含5次）或连续3个月被投诉查实10次以上（含10次）；

（三）出租、公交、客运、货运公司当月被投诉查实率（被投诉查实件/被投诉公司车辆、船舶总数）连续3个月被投诉查实率50%以上（含50%）；

（四）普通公路收费站当月被投诉查实10次以上（含10次）或连续3个月累计查实20次以上（含20次），高速公路收费站当月被投诉查实20次以上（含20次）或连续3个月累计查实50次以上（含50次）；

（五）其他行业规定或应当纳入黑名单的情形。

第三十三条 有下列情形之一的，记入红名单：

（一）因诚实守信行为而受到行政机关和法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织表彰、奖励和扶持的；

（二）被有关部门实施信用分类分组监管确定信用登记良好的；

（三）受到法律、法规授权的行业协会、商会等非营利组织表彰、奖励和扶持，并经行业主管部门审核认定的；

（四）连续两年内无被投诉和举报的；

（五）一年内获群众表扬属实达10次以上（含10次），并无被投诉或举报的；

（六）其他应当纳入红名单的情形。

“红黑名单”实行移出制度，各职能部门除按照相关规定处理外，按下列要求移出：

（一）个人（体）连续3个月内未发生被投诉查实件的，企业连续3个月被投诉查实率15%以内的，可移出“灰名单”；

（二）个人（体）连续5个月内未发生被投诉查实件的，企业连续5个月被投诉查实率20%以内的，可移出“黑名单”，转入“灰名单”进行重点关注。

第三十四条 各承办单位应当建立“灰名单”和“黑名单”收集和惩戒制度，遵照行业规定和相关管理制度进行处理，并每月按照信用体系建设相关规定和行业要求，及时报送名单和处理结果。鼓励探索红名单奖励、加分等方面制度。

第七章 监督考核

第三十五条 全市12328电话运行管理实行100分制考核。采取系统自动统计为主、抽查核实为辅的形式进行，考核结果作为评选先进单位和先进个人的重要依据。

第三十六条 全市12328电话运行管理实行月度、年度考核评价制度。由局运输科、市交通运输指挥中心共同提出初步考核评价意见，报局领导审定。每月和年度考核评价结果在全市交通运输系统通报，并抄送至县（区）人民政府。

1.工单办理（70分）。主要包括限时办结、办理质量、工单领取、工单数量等内容。

2.日常管理（30分）。主要包括审核审批、资料存档、案例报送、名单、知识库报送、信息畅通等内容。

具体考核标准见《广元市12328电话办理质量考核评分表》。

第三十七条 对考核排名靠前、工作推进有力、亮点突出、运行服务质量好的单位和个人，我市将适时向省交通运输厅推荐评优，并通报表扬，同时作为年度评先推优的主要依据。

对考核排名靠后、工作推进不力，运行服务质量较差或考核中弄虚作假、谎报瞒报的单位，按照相关规定给予通报、批评等处理，扣减年度目标考核分值，取消评先推优资格。

第八章 附 则

第三十八条 本办法由局运输科、市交通运输指挥中心负责解释。

第三十九条 本办法自印发之日起执行。

广元市12328电话办理质量考核评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考评指标 | 考核分值 | 考核标准 |
| 限时办结 | 20 | 按时限办理各类业务工单的,得20分；超期1件扣2分。申请延期1次不扣分。 |
| 办理质量 | 30 | 1．当月无群众不满意工单和未回复来电人的，得20分；不满意工单占10%以上（含10%），1件扣1分; (来电人故意刁难的，需出具相关证明材料，不纳入统计范围)；未回复来电人工单的1件扣1分；第二次办理和回复，群众满意且有证明依据的减半扣分。  2. 抽查的业务工单有调查核实且资料完整的,得10分；工单办理存在敷衍，法律法规引用不适当、办理结果不完整等问题的,或退回重新办理工单,1件扣1分,最多扣10分；无调查资料(笔录、照片视频、录育等资料)的1件扣1分;调查资料不完整的，1件扣1分。 |
| 工单领取 | 15 | 1．明确专人领件和办理的，得3分；未明确的，不得分。  2．1个工作日之内领取工单的，得12分；1个工作日以上领取工单的，1件扣2分，扣完为止。 |
| 工单数量 | 5 | 当月工单数量排第一位的得5分，第二位的得4.5分，依次递减最低得2分。无工单的不排名。 |
| 审核审批 | 7 | 工单办理过程有办理审核、结果审批的，得7分，少一项扣4分，两项都没有扣7分。 |
| 资料存档 | 2 | 业务工单分类登记的，得1分，装订并规范整理的，得1分 |
| 案例报送 | 8 | 每月报送1件得5分；被市交通运输指挥中心12328采用的得的6分；被省交通运输厅采用得7分；被交通运输部采用的得8分；未报送不得分。 |
| 名单、知识库报送 | 5 | 报送“红、黑、灰”名单得3分（本月无相关名单也需报送）；报送行业内知识点2分；未报送不得分。 |
| 信息畅通 | 8 | 根据各承办单位上报联系人，联系人保持通讯畅通的，得7分；未接听，1次扣1分，扣完为止。 |