广东省地方标准《12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》编制说明

1. 任务来源

按照《广东省市场监督管理局关于批准下达2021年第二批广东省地方标准制修订计划项目的通知》（粤市监标准〔2022〕26号）的要求，同时进一步落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（粤办函〔2021〕216号）“统一全省12345热线知识库标准，建设‘权威准确、标准统一、实时更新、共建共享’的省市两级12345热线知识库”、“制定全省12345热线数据规范，统一信息共享规则，加快推进省市12345热线平台互联互通及与部门业务系统的信息共享”的要求，为更科学、合理的开展全省12345热线归并工作，实现企业和群众诉求办理的闭环运行，广东省市场监督管理局、广东省政务服务数据管理局组织相关单位开展本文件制定工作。

二、起草背景和意义

近年来，我省各地12345热线整合了一批专线电话，政府热线几乎囊括了绝大部分政府部门，《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）进一步提出整合各类专线的要求。随之而来的是政府热线涉及的政府部门业务点多面广，需要建立诉求分级分类快速响应机制。如何让群众诉求接得更快、分得更准、办得更实，持续提升群众的获得感、幸福感、安全感，则事项分类是关键，路径是起点。诉求事项分类得好就等于定好路径，让诉求“对号入座”，群众以“最短距离”接触主要责任部门，主要责任部门办理“高质量”诉求，不在“退回”“转移”等环节上浪费时间，行政投诉类的及时回应让群众不再焦急。

诉求事项分类体系与编码建立后，政府热线平台根据分类及诉求的“身份编码”精确找到对应办理部门单位并快速派发，大大缩短诉求工单的流转时间，也减少了工单错派误派、在办理部门间辗转反复的机率，实现群众诉求“分的更准”、“办得更实”。

现有国家标准GB/T 39666-2020《政府热线服务分类与代码》对各类政府热线进行了分类，是从各类政府部门的职责定位出发，对政府热线服务业务进行分类，不是对民生诉求事项进行分类。而某一项民生诉求事项可能涉及多个政府部门的职责，这样使群众和企业往往找不到或找错部门。本次制定的标准是按民生诉求主题划分，能让诉求迅速“对号入座”并由系统精确找到对应办理部门单位并快速派发。部分地区编制了诉求事项标准，但适用性、科学性、精细化等方面难以支撑诉求事项智能转派、热点问题精准统计分析等热线发展方向的需要。我省基于先进地市12345热线知识库建设经验、热线事项分类建设情况等，已研制并发布广东数字政府标准规范《GDZW 0063-2022 广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》，此次结合粤东、粤西、粤北等地热线事项建设情况，进一步对标准进行完善，建设全省统一的诉求事项分类与编码标准。

三、编制原则和依据

**1.编制原则**

**科学性原则**。诉求事项分类是根据诉求内容的属性和特征，将诉求事项按主题进行区分和归类，分类满足政务服务便民热线实际需要，并保持稳定。

**可扩展性原则。**诉求事项分类的建立应满足12345政务服务便民热线的不断发展和变化的需要，如需要对事项进行细分、新增、维护等，可根据业务需要进行扩展，设置的分类类目能保证新增加的事项不会打乱已建立的分类体系。

**适用性原则。**事项分类结果宜便于理解、采集和使用，并符合政府热线服务业务的规律和特点。

**2.编制依据**

本标准将以《中华人民共和国标准化法》、《广东省标准化监督管理办法》中的相关规定要求，以及上述的政策文件为依据，按《广东省地方标准管理办法》的规定制定，不违反任何相关的现有法律法规。

**3.编制参考文件**

标准编制过程中参考的主要政策、法规、标准如下：

——《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）；

——《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》（粤办函〔2021〕216号）；

——本标准按照GB/T 1.1-2020《标准工作化导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》；

——GB/T 39666-2020《政府热线服务分类与代码》；

——广东数字政府标准规范GDZW 0063-2022《广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》。

四、编制过程与内容的确定

（一）启动和初稿形成阶段

本文件是在广东数字政府标准规范GDZW 0063-2022《广东省12345政务服务便民热线诉求事项分类与编码规范》基础上开展的。2022年9月，标准工作组形成标准草案稿。

（二）征求意见稿形成阶段

2022年9月20至9月30日，对广东省省内广州、东莞、江门、茂名、清远、汕头、汕尾、韶关、湛江等9个地市使用GDZW 0063-2022情况进行调研，并收集该市12345热线事项分类目录，融合粤商通事项目录。标准工作组根据各地市实际情况，将标准附录A中的事项分类依旧统一在第一至三级，各地市可细化事项分类至更细的层级。地市自行拓展的层级，由地市自行编码；自行拓展的代码与前五级的代码连接时用“Z”隔开。省级政务服务热线平台管理者仅确保五级以内事项分类代码的唯一性和一致性。增加了二级事项热线管理和110、119、120等紧急热线事项，三级事项物流、消费补贴等事项；将新冠疫情从三级事项调整为二级事项，并细化其三级事项；增加产业奖励补贴、纾难解困等企事业单位为诉求主体的三级事项，从而使粤商通事项分类可与本标准分类顺畅对应；进一步补充完善了备注内容，从而形成标准草案稿第二版。草案稿第二版与GDZW 0063-2022相比，增加了各地市也可根据实际情况继续将基本码拓展至六级或以上，并给出编码规则和实例。同时完善附表A.1中的事项及其备注内容。

（三）征求意见阶段

2022年12月，经省级主管部门广东省政务服务数据管理局同意，本文件面向广东省省直单位59个、地市政务服务数据管理局21个、地市标准化机构37个、企业单位1个共118个单位公开征求意见。

（四）送审稿形成阶段

前后共收回24个单位的反馈意见，其中9个单位有意见，15个单位无意见。对9个单位所提有意见的49条建议进行处理后，采纳30条，部分采纳13条，不采纳6条。根据意见情况对标准进行修改，形成送审稿。

五、标准的主要内容说明

本文件包括7章内容：

第1章范围。本文件规定了政府热线等公共服务平台的诉求事项分类的基本原则、事项基本码、扩展码、实施代码和代码管理。本文件适用于各级地方政府及部门开展政府热线等公共服务平台的诉求登记、办理和数据统计分析工作。

第2章规范性引用文件。GB/T 10113-2003、GB/T 33358-2016、GB/T 39666-2020。

第3章术语和定义。GB/T 10113-2003、GB/T 33358-2016、GB/T 39666-2020界定的术语和定义适用于本文件。根据需要，本标准提出12345政务服务便民热线、诉求事项两个定义。

第4章基本原则。包括科学性、可扩展性和适用性。其中科学性表述了“诉求事项分类是根据诉求内容的属性和特征，将诉求事项按主题进行区分和归类，分类满足政务服务便民热线实际需要，并保持稳定”。一个诉求主题可包括多个部门职责，如“社保统筹服务”主题下有“医疗保险”、“生育保险”等业务板块对应的医疗保障部门职责事项，也包含“养老保险”“工伤保险”等业务板块对应的人力资源和社会保障部门职责事项。

第5章事项分类。诉求事项分为一至五级，附录A给出一至三级事项分类和代码，四级、五级由地市根据实际划分。共形成一级分类14项，二级分类101项，三级分类492项，四级、五级由地市根据实际业务情况自行划分。各地市也可根据实际业务情况继续将基本码拓展至六级或以上。

第6章事项编码。包括基本码、扩展码和组合码。

基本码，对已确立的每一个事项均给出唯一的基本码，基本码可单独使用。每一级别由2位顺序码（00~99）组成，当设立带有“其他”字样的收容项时，代码为“99”；当某一级别不再细分诉求事项时，代码补“00”直至后续层级。六级或以上的代码与前五级的代码连接时用“Z”隔开。

扩展码，是对基本码的扩展，需与基本码组合起来使用，其本身不宜单独使用。扩展码有诉求类别、诉求人等扩展代码。

组合码，将一种或多种扩展码与基本码进行组合，形成组合码，以便在基本码的基础上对诉求事项附加相关的信息，满足不同的使用要求。

第7章代码管理。

附录A（规范性）。给出了事项的一至三级分类及代码。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准、地方标准的要求。

七、贯彻标准的要求和措施建议

本文件作为广东省地方标准，结合广东“数字政府”建设等工作，在广东省市场监督管理局、广东省政务服务数据管理局和相关部门的指导和支持下，将标准的编制、应用推广与项目或工程的实施有机结合起来。本文件实施后，采取多种形式对标准进行宣传、培训、解读，帮助大家理解和使用标准。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　标准工作组

2023年03月27日