

云南省人民政府办公厅关于 做好“12345 政务服务便民热线” 承担未成年人保护热线职能有关工作的通知

各州、市人民政府，省直有关部门：

为深入贯彻落实《中华人民共和国未成年人保护法》（以下简称未成年人保护法），按照《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）有关要求，经省人民政府同意，由云南省“12345 政务服务便民热线”（以下简称12345热线）承担未成年人保护热线职能。为推进工作落实，现将有关事项通知如下：

一、主要任务

（一）受理范围。12345热线严格按照未成年人保护法和国办发〔2020〕53号文件的规定和要求，受理企业和群众涉及未成年人保护的非紧急诉求，包括各类侵害未成年人合法权益的求助、投诉、举报，未成年人保护领域的政策法规咨询和意见建议，以及其他涉及未成年人保护的有关事项。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

（二）工作流程。涉及未成年人保护有关诉求严格按照12345热线工作流程进行受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等，不再另行规范工作流程、标准和要求。各地12345热线负责受理涉及未成年人保护有关诉求并记录工单、回答一般性咨询，不代替部门职能；部门按照职责分工办理有关业务、应急处置等。涉及行政执法案件和投诉举报的，12345热线第一时间转至有关部门办理。各地、有关部门依据属地管理和分级分类办理原则，严格按照12345热线规定的时限及时签收派单，按时办理、答复、办结涉及未成年人保护有关诉求。各地12345热线对本地有关单位办理情况开展督办、回访、评价等。跨州、市或涉及省直有关单位的诉求，通过12345热线省平台进行转办。省直有关部门、单位加强对本行业系统涉及未成年人保护有关诉求办理工作的指导，定期分析研究，及时解决工作推进中遇到的困难和问题。

（三）信息共享。按照全省12345热线优化工作安排，统筹推进12345热线未成年人保护有关诉求受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据向本级有关部门实时推送，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。12345热线省平台每月汇总全省12345热线涉及未成年人保护有关数据并推送省民政厅。各地、有关部门按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强12345热线未成年人保护诉求信息的管理，落实信息安全和保密责任，依法依规严格保护有关秘密和个人隐私。办理涉及未成年人事项时，对未成年人个人隐私信息，应当依法严格控制知悉范围，有效保护未成年人隐私权和个

人信息。

二、保障措施

(一) 推进能力建设。各地、有关部门要整理本地本部门有关未成年人保护的政策法规、咨询问答等，充实完善本地 12345 热线知识库，同时结合未成年人保护工作实际，实时更新有关政策和热点问题答复口径等内容。2021 年 6 月 1 日前，由各级民政部门牵头，12345 热线管理机构配合，涉及未成年人保护工作的有关部门、单位参与，对热线话务、办理、管理等工作人员开展 1 次关于未成年人保护内容的学习培训，着力提高 12345 热线处置未成年人保护有关诉求能力，提升服务水平。

(二) 强化协调配合。12345 热线要针对未成年人保护有关诉求涉及多部门、多领域，需多方协调、统筹推进的特点，强化对诉求内容的研判，精准转办工单。涉及多部门的应当明确主办单位和协办单位，对无法明确主办单位的，12345 热线管理机构应当积极协调本地民政部门进行分析研判，及时派单转办。各地要将 12345 热线管理机构纳入本地未成年人保护工作协调机制，参与涉及未成年人保护有关突出问题、普遍问题等的分析研究和个案会商。12345 热线要建立与 110、119、120、122 等紧急热线的协同联动机制，及时协同处置涉及未成年人保护紧急事项。

(三) 加强宣传引导。12345 热线管理机构要积极配合本地未成年人保护法有关宣传工作，对 12345 热线承担未成年人保护热线职能、受理未成年人保护有关诉求加强宣传，提高社会知晓率和使用率，为引导更多社会力量参与和支持未成年人保护，营造全社会关心支持未成年人保护工作良好氛围，充分发挥 12345

