

濮政办〔2021〕30号

濮阳市人民政府办公室 关于印发进一步优化全市政务服务便民热线 实施方案的通知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市直有关单位：

为进一步优化我市政务服务便民热线，提高政府为民便企服务水平，根据《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）精神，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心，以数字政府建设为引领，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业、群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标

7月底前，完成除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24小时”全天候服务。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业、群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

（三）基本原则

统筹协调。充分发挥政府在平台建设、热线归并和管理服务工作中的主导作用，加强部门政策支持和配合衔接。明确12345热线与业务部门职责，12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理

相关业务，实施监管和应急处置等，涉及行政执法案件和投诉举报的，12345 热线第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。

便民高效。以切实便利企业和群众为出发点和落脚点，优化受理渠道，完善知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，建设高水平热线运营团队，强化智能化支撑及综合保障，提高热线接通能力、服务效能和专业化服务水平。

互联互通。实现 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动 12345 热线与各类线上线下政务服务平台深度融合，建立市、县、乡三级便民热线横向互联、纵向互通的全市统一热线联动机制。

二、强化平台基础支撑

（一）推进平台智能化升级。7 月底前，完成 12345 热线平台智能化改造升级，完成数据对接、工单归口统一、知识库共建共享等工作，实现常见问题自动应答、自助下单、智能客服、自助查询、全量质检等功能，提高 12345 热线服务效能。

（二）加快知识库建设和应用。建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度。各相关部门及时向 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复口径，及时更新知识库。加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。

三、加快政务服务便民热线归并

(一) 归并方式

1. 整体并入。对企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，取消号码，将话务座席统一归并到 12345 热线。

2. 双号并行。对话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理。对于不具备归并条件的热线，可以保留话务座席，与 12345 热线平台建立电话转接机制，按照 12345 热线标准统一提供服务，话务座席并入 12345 热线统一管理。热线号码已经取消的，原则上不再恢复。

3. 设分中心。实行垂直管理的国务院部门设立的政务服务便民热线，以分中心形式归并到 12345 热线，保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7×24 小时”全天候服务。同时，纳入热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库，相关数据实时向 12345 热线平台归集。12345 热线按部门提供的知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。

(二) 归并要求

1. 分级分类推进热线归并。市、县两级设立的政务服务便民热线，要全部取消号码，整体并入 12345 热线。国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线，按照以上 3

种方式归并到 12345 热线。相关部门做好整体并入热线的机构、编制人员及运行经费等划转工作。

2. 确保热线归并平稳过渡。按照分级分类推进原则，统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，加快推进并做好衔接，设置 3 个月的过渡期电话语音提示，确保热线归并平稳过渡。原热线主管部门指导做好知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置以及相关业务依职责办理等工作。

四、优化 12345 热线运行机制

（一）健全管理体系，加强队伍建设。参照河南省 12345 热线议事协调机构的组织架构，成立我市议事协调机构，负责 12345 热线工作的统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。市政务服务和大数据管理局是 12345 热线的管理机构，负责全市热线平台的规划建设和运行管理，建立和完善各项制度和 workflows，指导和监督政务服务便民热线工作。专业性强的热线要在 12345 热线平台设置专家座席，建立本行业专家选派和管理长效机制。成立 12345 热线工作机构，配足配强热线队伍，定期开展学习、培训和心理疏导，关心爱护热线工作人员。

（二）明确受理范围，拓展受理渠道。主要受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意

见建议等。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。12345 热线要拓展互联网受理渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化诉求表达需求，建立“一平台、多渠道”的政务服务受理机制。

（三）优化工作流程，提升办理质效。规范完善包括受理、派单、办理、答复、审核、督办、办结、回访、评价、考核等环节工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办规则，优化办理进度自助查询、退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

（四）建立联动机制，完善应急处置。逐步建立 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线的联动机制。公安机关 110 热线主要受理刑事、治安、交通、治安灾害事故警情，群众急难危重险紧急求助，以及正在发生的涉警违法违规投诉等。119 热线受理火灾扑救、重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援事件等。120 热线受理市城区伤病患者求助，协调调度市城区急救资源，开展伤病员的现场急救、转运，

以及危重患者的途中救治等。122 热线受理各种涉交通事故类警情等。对于超出各类紧急热线受理范围的事项，紧急类热线主管部门采取平台对接、三方通话等方式，与 12345 热线平台联动。

（五）推进信息共享，深化数据应用。建立统一的 12345 热线信息共享规则，加快推进 12345 热线平台与 110、119、120、122 及保留热线的部门热线数据互通共享。相关部门要向 12345 热线平台实时推送专业信息，开放业务系统查询权限，提高诉求直办率。12345 热线平台要及时向有关部门推送受理信息、工单记录、回访评价及数据分析等全量数据，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。

（六）建立规范机制，保障信息安全。建立 12345 热线信息安全保障机制，加强对各类信息归集、储存、管理、使用、共享等环节的规范化管理。严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，压实信息安全责任，强化安全技术保障，加强信息安全培训，建立重要信息查询、使用和共享台账，落实失泄密问责规定。

（七）强化督查督办，严肃考核问责。建立健全 12345 热线督办、考核和问责机制。市政务服务和大数据管理局要运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。按照《濮阳市政府推进政府职能转变和“放

管服”改革协调小组办公室关于建立统一政务服务热线平台的意见》（濮“放管服”组办〔2020〕15号）规定，对承办单位推送的知识库、电话接通率、事项办结率、群众满意率等进行考核评价，将考核结果纳入同级政府工作目标；要建立由市级领导定期接听督办的高层推动机制；对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定与媒体、督查、纪委监委联动或移交，进行通报问责。

五、保障措施

（一）加强组织领导。市政务服务和大数据管理局牵头负责全市政务服务便民热线的优化工作，对照我市12345热线归并清单，细化工作步骤，确保7月底前完成热线归并任务。

（二）加强机制保障。制定和完善相关管理规范，建立经费保障机制，将12345热线规范运行所需经费列入同级财政预算，在人员配置、场地建设、系统建设及维护等方面给予充分保障。创新服务方式，拓展服务边界，加快推进12345热线标准化建设和智能化改造，持续提升服务能力，不断提高企业和群众满意度。

（三）加强社会参与。健全12345热线社会监督机制，开展12345热线服务效能“好差评”工作。完善公众参与机制，开展人大代表、政协委员、企业家、群众代表等各界人士体验参与12345热线接听、诉求办理等活动，引导社会各界了解、支持、推广12345热线工作；广泛宣传12345热线的职能、作

用、成效，提高知晓度和使用率；充分发挥新闻媒体作用，讲好“热线故事”，在全社会营造“人民热线人民办，办好热线为人民”的良好氛围。

附件：濮阳市政务服务热线归并清单

2021年6月22日

（此件公开发布）

附 件

濮阳市政务服务热线归并清单

(共 28 条)

一、整体并入 (11 条)

序号	热线名称	号 码	责任单位	备 注
1	全国统一科技公益服务电话	12396	市科技局	
2	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	
3	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	
4	全国统一商务领域举报投诉电话	12312	市商务局	
5	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文化广电 旅游体育局	
6	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
7	全国防震减灾公益服务电话	12322	市防震减灾中心	
8	青少年服务台	12355	共青团濮阳市委	
9	职工维权服务热线	12351	市总工会	
10	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	
11	粮食和物资储备监管热线	12325	市粮食和储备局	

二、双号并行（14 条）

序号	热线名称	号 码	责任单位	备 注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	设专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源 社会保障局	设专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
4	全国住房和城乡建设服务电话 (数字城管)	12319	市城市管理局	
5	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	市住房公积金 中心	设专家座席
6	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
7	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
8	全国文化市场举报电话	12318	市文化广电 旅游体育局	
9	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	
10	12315 市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	
11	医疗保障服务热线	12393	市医保局	
12	全国扶贫监督举报平台电话	12317	市乡村振兴局	
13	妇女维权热线	12338	市妇联	
14	市老李热线	4420000	市城市管理局	

三、设分中心（3条）

序号	热线名称	号 码	责任单位	备 注
1	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	
2	烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草局	
3	国家移民管理局咨询服务热线	12367	市公安局	

