

武威市人民政府办公室文件

武政办发〔2021〕51号

武威市人民政府办公室 关于印发武威市 12345 政务服务便民热线整合 优化建设实施方案的通知

各县、区人民政府，市政府各部门、各单位，中央、省属在武有关单位：

现在将《武威市 12345 政务服务便民热线整合优化建设实施方案》印发你们，请认真组织实施。

武威市人民政府办公室

2021年7月5日



武威市 12345 政务服务便民热线 整合优化建设实施方案

为持续深化“放管服”改革，进一步优化政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务效率和水平，按照国务院决策部署和省政府优化政务服务便民热线工作要求，结合我市实际，制定本方案。

一、目标要求

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）和《甘肃省12345政务服务便民热线整合优化工作方案》（甘政办发〔2021〕18号）要求，以一个号码服务企业 and 群众为目标，加快推进非紧急类政务服务便民热线归并，2021年底前，国务院、省政府有关部门设立并在我市接听的和我市各部门设立的政务服务热线统一归并至12345热线。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，推进便民服务标准化、制度化、规范化，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”。

2021年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工作，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”全天候人工服务，政府与企业 and 群众

互动渠道更加畅通。

2021年9月底前，完成12345热线平台升级改造和热线整合程序衔接、平台对接、知识库建设及数据汇聚等工作，建立健全12345热线运行管理、跟踪调度、考核评价、督办问责等制度，政务服务效率和水平明显提高。

二、主要工作

（一）推进热线整合归并。

1. **整体并入。**企业和群众拨打频率较低的33条政务服务便民热线（见附件），全部取消号码，话务受理并入12345热线。

（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021年7月底前）

2. **双号并行。**话务量大、社会知晓度高的8条政务服务便民热线（见附件），保留号码，话务受理并入12345热线统一管理。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021年7月底前）

3. **设分中心。**实行垂直管理的国务院部门在我市设立的2条政务服务便民热线（见附件），设立热线分中心，保留号码和话务座席，提供“7×24小时”全天候人工服务。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：市烟草专卖局、市税务局，完成时限：2021年7月底前）

（二）加快热线平台建设。

1. 建设热线受理中心。以满足热线归并整合需求，合理扩充 12345 热线受理场地座席，经费由市财政保障，确保整合归并接得住，服务能力有提升。各县区不再设立 12345 热线场地座席，明确转办机构，主要负责做好涉及本县区受理事项的办理。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021 年 7 月底前）

2. 建设热线受理转办系统。按照“统一服务、统一督办、统一考核”的原则，依托智慧武威“城市大脑”建设，采取政府购买服务方式，对 12345 热线受理转办系统进行升级改造，完善话务、工单、知识库、统计分析、热点搜索、数据共享、督查反馈等基础功能，并与市政府综合协同办公系统、部门业务系统、政府网站、天马行市民云（APP）等信息化系统互联互通和数据共享，实现电话、网络、短信、来函、传真等全渠道服务和语音识别、智能派单、智能回访等智能化应用，满足企业和群众个性化、多样化需求。12345 热线平台和各分中心热线平台要按照统一工单分类标准和统一数据接口规范与省级平台对接，实时归集上传诉求数据。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

3. 强化热线知识库应用。以民生热点咨询和政务服务诉求为重点健全完善知识库，以方便检索使用为原则规范知识库信息数据录入，建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建

共享”的 12345 热线知识库。加强知识库与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。各县区、各部门要建立向 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制，完善多方校核、查漏纠错等制度，将政策信息、机构信息、办事指南、审批流程、常见问题及国家法律法规、社会热点信息等数据，按照统一格式要求梳理录入知识库，定期更新维护，做到知识库常用常新。同时，积极推动本部门业务系统查询权限、专业知识库向 12345 热线平台开放。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

（三）优化热线运行机制

1. 明确责任分工。

（1）市政府办公室：负责全市 12345 热线工作的统筹协调，指导督促优化 12345 热线工作，制定发布 12345 热线整合归并清单，及时研究解决热线建设发展中的重大问题。

（2）市政务服务中心：承担全市 12345 热线建设整合和日常运行管理职责，做好热线平台升级改造和知识库建设，建立和完善各项制度和 workflows，协调各部门、单位对 12345 热线知识库更新维护。

（3）市财政局：负责将 12345 热线建设经费纳入财政预算，保障 12345 热线日常运行经费。

(4) 市大数据服务中心：负责对 12345 热线平台升级改造、平台对接、知识库建设及数据汇聚共享等提供技术指导。

(5) 各县区、各部门（单位）：负责明确热线办理负责机构，配备必要的热线工作人员，完善热线办理机制，按时办理 12345 热线事项；做好 12345 知识库及时更新和维护。设置专家座席和话务专区的单位，建立专家选派和管理长效机制，做好专家选派、驻场培训等工作，确保热线整合归并后工作衔接和延续。

2. 明确受理范围。

(1) 受理事项。12345 热线通过电话、互联网等全媒体渠道，统一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。

(2) 不受理事项。12345 热线不受理须通过诉讼、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。不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。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。

3. 优化工作流程。按照“属地管理”和“谁主管、谁负责、谁办理、谁答复”的原则，依法依规完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的 12345 热线工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。逐步建立 12345 热线与

110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：持续推进）

（1）规范受理派单。12345 热线受理中心统一接收企业和群众的咨询、求助、意见、建议和投诉等事项，按照事项类型，对事项分门别类进行处理。对能够直接答复处理的一般性咨询问题直接答复处理，不能直接答复处理的，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求及时向相关承办单位派发工单，诉求转办实行“首接负责制”。

（2）限时办理答复。各承办单位要按照“谁承办、谁答复”原则，在规定时限内办理完毕，办理结果要及时反馈，并将结果及时反馈受理转办平台。因客观原因暂时难以解决的，要做好解释和疏导工作，并向受理转办平台说明情况。对热线受理中心不能直接答复或处理的热线事项，按照承办单位职责，在 1 个工作日内通过热线受理转办平台将工单转有关单位办理，紧急事项及时转办。承办单位自接到转办工单之日起，一般政策性事项，即时即办；应急类事项，在 1 个工作日内办理完毕；较为复杂事项，在 3 个工作日内办理完毕；对有一定办理难度或涉及多个部门的，在 7 个工作日内办理完毕；对于办理难度大且需要多部门联合处理的，可申请延长办理期限，延期时限一般不超过 15 个工作日；对于不符合法律、法规及政策规定的，应向来电人做好解释说明工作。

（3）严格回访评价。12345 热线对承办单位反馈的事项实行 100%电话回访，并请企业和群众对办理情况进行评价，主要包括承办单位与诉求人联络情况、事项办理满意情况及问题解决情况等。经回访诉求人对热线事项服务过程和办理结果满意，或者答复内容符合法律、法规和政策规定的，确认为该事项办结；诉求人对事项办理结果不满意且诉求合理的，将事项退回承办单位再次办理，直至诉求人满意为该事项办结。

（4）加强督办问责。建立健全 12345 热线督办、考核和问责机制，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。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。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，按照有关规定进行问责和通报。

（5）完善绩效考核。完善 12345 热线平台“好差评”功能，加强对承办单位问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，将评价结果纳入全面落实深化“放管服”改革优化营商环境提质提标年、“互联网+政务服务”等考核评价指标体系，不断提升热线整合归并后的服务质量和办理效率。

（6）加强成果应用。聚焦企业和群众关切，以问题和群众需求为导向，通过对数据全方位、立体化、无死角分析研判，定期形成专报向市政府报送，并视情向市直有关部门通报，为政府科学决策提供参考依据，提高政府决策的针对性、合理性和科学性。同时，主动向被整合热线部门及时推送受理信息、工单记录、

回访评价等所需的全量数据，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求提供数据支撑。

（四）开展热线评估验收。邀请市政府有关单位、“两代表一委员”、服务对象代表等组成评估验收组，通过现场查看、听取汇报、查阅资料、回访群众等方式，评估 12345 热线建设成果，总结经验，查找问题，完善机制，并做好迎接省上评估验收各项准备工作，真正将 12345 热线打造成“一号响应”全市老百姓诉求的“暖心热线”。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务中心，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央、省属在武有关单位，完成时限：2021 年 10 月底前）

三、保障措施

（一）加强组织领导。政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用。各县区、各部门、各单位要切实加强组织领导，切实做好政务服务便民热线优化工作，对照全市 12345 热线归并清单，细化工作步骤，确保按期完成热线归并任务。

（二）保障信息安全。建立 12345 热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

（三）确保平稳过渡。统筹部门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，做好热线整合程序衔接、平台对接、知识库建设及数据汇聚等工作，合理设置过渡期和整合后的电话语音提示及导航，确保热线整合归并工作衔接顺畅、业务延续、过渡平稳。

(四)加强制度保障。制定和完善 12345 热线相关管理规范，建立经费保障机制，12345 热线建设费用纳入财政预算，为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障，确保热线建设、服务运行和业务办理顺利推进。

(五)做好舆论宣传。各县区、各部门有关单位要统筹安排，充分发挥各类媒体的宣传推广作用，通过电视、报刊、广播、网络等多种传播形式，引导公众积极参与。要多渠道听取企业和群众的意见建议，积极回应社会关切，不断提高热线知晓度，扩大热线影响力，为我市深化“放管服”改革优化营商环境工作提供有力支撑。

附件：12345 热线整合归并清单（共 43 条）

附件

12345 热线整合归并清单（共 43 条）

一、整体并入（33 条）

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	民政公益服务居家养老服务热线	12349	市民政局	市级热线	
2	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源局	市级热线	
3	火灾隐患举报投诉电话	96119	武威市消防支队	市级热线	
4	市政府政务服务中心政务服务热线	2298100	市政府服务中心	市级热线	
5	市发展改革委政务服务热线	2165211	市发改委	市级热线	
6	市教育局政务服务热线	2232239	市教育局	市级热线	
7	市工信局政务服务热线	6976360	市工信局	市级热线	
8	市民政局政务服务热线	2212780	市民政局	市级热线	
9	市民宗委热线	6962337	市民宗委	市级热线	
10	市公安局政务服务热线	5821010	市公安局	市级热线	
11	公安系统投诉举报咨询服务热线	12389	市公安局	市级热线	
12	出入境接待大厅服务电话	5821073	市公安局	市级热线	
13	市财政局政务服务热线	2253337	市财政局	市级热线	

14	市财政局政府采购活动咨询投诉举报电话	2253337	市财政局	市级热线	
15	市财政局财政和国有资产群众咨询服务电话	2253337	市财政局	市级热线	
16	市住建局政务服务热线	2253425	市住建局	市级热线	
17	市水务局政务服务热线	2117610	市水务局	市级热线	
18	市文旅局政务服务热线	2229686	市文旅局	市级热线	
19	市审计局政务服务热线	2212738	市审计局	市级热线	
20	市林草局政务服务热线	6975305	市林草局	市级热线	
21	市林草局建设项目占用林地和热线进入自然保护区和野生动物驯养繁殖咨询热线	6975321	市林草局	市级热线	
22	市统计局政务服务热线	6976004	市统计局	市级热线	
23	市医保局政务服务热线	6100805	市医保局	市级热线	
24	市民政局打黑除恶政策咨询和涉黑涉恶线索举报电话	2227265	市民政局	市级热线	
25	市生态环境局投诉热线	2228789	市生态环境局	市级热线	
26	市退役军人局政务服务热线	6112881	市退役军人局	市级热线	
27	市招商局政务服务热线	2253620	市招商局	市级热线	
28	市公共资源交易中心政务服务热线	2252989	市公共资源交易中心	市级热线	
29	市供销社政务服务热线	2214693	市供销社	市级热线	
30	市工商联政务服务热线	2217005	市工商联	市级热线	

31	供热热线政务服务热线	5813299	供热公司	市级热线	
32	市农业农村局作风投诉反映热线	6964886	市农业农村局	市级热线	
33	市科技局热线	6117599	市科技局	市级热线	

二、双号并行（8条）

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	市级热线	保留坐席， 设专家席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人社局	市级热线	保留坐席， 设专家席
3	全国统一住房公积金热线服务	12329	市公积金中心	市级热线	保留坐席， 设专家席
4	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通局	市级热线	保留坐席
5	全国住房和城乡建设服务电话（城管热线）	12319	市城市综合执法局	市级热线	保留坐席
6	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	市级热线	保留坐席
7	全国文化市场举报电话	12318	市文旅局	市级热线	保留坐席
8	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	市级热线	保留坐席

三、设分中心（2条）

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	市级热线	设立分中心
2	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	市级热线	设立分中心

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

公开属性：主动公开

武威市人民政府办公室

2021年7月5日印发
