

关于进一步优化政务服务便民热线的实施方案

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、促进政府科学决策、推动解决政务服务问题的重要渠道。为进一步深化“放管服”改革，扎实有力推进政务服务便民热线归并优化工作，切实提高政府便民利企服务水平，建设人民满意的服务型政府，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）、《省政府办公厅关于进一步优化政务服务便民热线的实施意见》（苏政办发〔2021〕81号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

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、五中全会及省委九届十一次、十二次全会精神，按照市第八次党代会总体要求，坚持以人民为中心的发展思想，切实履行“争当表率、争做示范、走在前列”使命担当，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，创新政府治理方式，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推进各类政务服务便民热线归并优化，努力办成政府与群众和企业的“连心线”“守心线”，建设人民满意的服务型政府。2021年11月中下旬，高质量完成除110、119、120、122等紧急应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”全天候人工服务，统一对外服务标识。进一步优化 12345 热线运行机制，加强 12345 热线能力建设，提升 12345 “一企来”企业服务热线运行质效，以“让群众没有不满意”为目标，推动 12345 热线“接得更快、分得更准、办得更实”，实现“政府可找、政策可见、服务可得”，打造“有事找政府，12345”便企为民服务品牌，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、重点任务

（一）全面完成各类热线归并。

整体并入。对国务院和省有关部门设立并在盐城接听、企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，以及市各部门设立的各项政务服务便民热线，取消号码，整体并入市 12345 热线。对国务院有关部门设立并在盐城接听的部分话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，暂保留号码，整体并入市 12345 热线，原部门热线诉求登记环节嵌入至 12345 热线平台，形成综合登记“窗口”，统一登记企业群众诉求，对接收的企业群众诉求可通过原热线业务系统或 12345 热线业务系统办理并答复，部门办理情况及结果信息实时全量同步至 12345 热线平台，由 12345 热线统一组织回访，业务主管部门按需设置专家团队，负责在线办理业务或提供支撑。

设分中心。实行垂直管理的国务院部门设立并在盐城接听的

政务服务便民热线（12366 全国税务系统统一电话），设为市 12345 热线分中心并增挂分中心牌子，保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制。同时，在市 12345 热线设立专区，设置座席 2-3 个，按照市 12345 热线平台统一规范，提供“7×24 小时”全天候人工服务。数据实时向 12345 汇聚，纳入市热线考核督办体系和跨部门协调机制。〔市政府办公室、市行政审批局牵头，市级相关部门按职能分工负责；完成时限：2021 年 11 月中下旬〕

（二）健全热线管理体系。发挥市 12345 政务服务便民热线建设工作领导小组作用，建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责全市 12345 热线工作统筹规划、重要事项决策以及重点难点问题协调解决。市行政审批局负责全市 12345 热线的业务指导和组织协调。各县（市、区）需明确 12345 热线管理机构，指导和监督本地政务服务便民热线办理工作，现有 12345 热线运行平台统一名称为 12345 政务服务便民热线中心，强化与市域治理工作的数据共享、业务协同。各部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。逐步建立 12345 热线与紧急热线和公共事业服务热线的融合联动机制，推进平台互联互通、诉求互接互转、数据互享互用。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021 年 11 月中下旬，持续推进〕

（三）优化热线工作流程。对归并后的热线工作流程进行优

化再造，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。12345 热线负责登记和接收企业和群众诉求、回答一般性咨询和办结回访，不代替部门履行职能，部门按职责做好诉求办理、业务培训等工作。对专业性强、咨询量大的业务领域，要在 12345 热线话务现场设立 7 个业务专区（12393 医疗保障服务热线、12333 人力资源和社会保障服务电话、12329 住房公积金热线、12328 交通运输服务监督电话、12315 市场监管投诉举报热线、12350 全国统一安全生产举报投诉电话、12348 公共法律服务专用电话），负责专业解答和内部业务分办，设业务专区的部门需明确一名分管领导负责，现场配备业务专家团队和管理人员，做好专区业务指导和对接协调等工作，并接受 12345 热线现场统一管理。对政策咨询业务量较大、时效性要求较高的公安局、生态环境局、城管局、自然资源和规划局、住建局等单位增派业务骨干，快速解答政策咨询类问题，协助办理群众诉求。加强人工服务，取消语音导航，重塑诉求接听流程，让企业和群众电话更加便捷地接入人工座席。根据全省统一的归口标准，提高诉求分派效率和精准度。深化拓展“一企来”企业服务热线功能，构建企业诉求分类识别、快速办理机制。进一步强化“政策专员”队伍建设，更快更好解答政策执行部门和企业群众的咨询。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021 年 11 月中下旬，持续推进〕

（四）提高问题实际解决率。健全分级分类办理机制，诉求办理单位要按照“谁主管、谁负责，谁监管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的要求办理各类诉求，确保12345热线受理范围内的事项得到依法依规处置。出台不满意诉求处置规范，建立法律顾问团队，加强对不满意诉求和疑难、复杂事项的审核研判和再办理，不片面追求满意率。诉求办理单位定期开展诉求办理情况“回头看”，检查落实情况，切实提高合理诉求实际解决率。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021年12月，持续推进〕

（五）强化“一哨联办”办理机制。充分发挥“一哨联办”12345办理工作机制，运用一个街道（镇）“吹哨”组织，一个部门牵头办理，多个市直（派驻区机构）、区直部门配合的工作模式，聚焦办好群众“家门口”事，发挥12345热线纽带作用，从制度层面形成部门与街道（镇）深度融合的工作体系。给街道（镇）赋能，集部门资源，推动跨行业、跨层级行政资源重心下沉。严格考核奖惩，按照“一哨一考”原则，对“报到”牵头和配合部门、“吹哨”街道（镇）实行“双考评”，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责，系统提高复杂问题解决效率，构建共建共治共享格局。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021年11月，持续推进〕

（六）加强协调督办和考核。完善 12345 热线分级协调督办和评价考核机制，加强对诉求办理单位办理情况的综合评价，结果纳入年度热线工作评价。12345 热线管理机构要运用专题会办、跟踪督办、约谈提醒、政风热线、督办“面对面”等多种方式，督促诉求办理单位履职尽责。建立“事找人”数字治理指挥系统，变原先的“人找事”为“事找人”，提高督查督办的针对性，打造“事找人”12345 数据治理“新模式”。政府督查室、行业主管部门联合 12345 热线管理机构，对办理质量差、推诿扯皮或回复不实等情形，开展联合督办。加强对诉求办理工作中的不作为、慢作为、乱作为等问题的依规处理。〔市政府办公室、市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021 年 11 月，持续推进〕

（七）建立数据共享机制。12345 热线按照统一数据接口规范与省级平台对接，保障数据安全，提高数据利用效能。建立统一的 12345 热线信息共享规则，加快推进各级 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，加强研判分析，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。在确保数据安全的基础上，根据诉求处理及政策咨询需要，部门业务系统查询权限、专业知识库向 12345 热线平台有序开放，提高 12345 热线在线解答能力。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新

区管委会按职能分工负责；完成时限：2021年12月，持续推进〕

（八）建立健全标准化知识库。按照全省统一知识库的标准，进一步完善知识采集、审核、发布和知识库更新维护等相关工作。明确各地各部门的知识库维护更新主体责任，按标准及时向12345热线推送政策和热点答复口径。12345热线管理机构负责建立通报考核机制，推动知识库共建共享和实时更新。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，推动热线知识库向社会有序开放，提供高频事项的自助查询服务，发挥12345热线平台的政务公开窗口作用。建立“一企来”企业服务热线专项政策知识库，提高企业诉求在线答复率。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021年12月，持续推进〕

（九）深化热线数据分析运用。建设全市12345热线数据资源库，实现热线数据全量实时汇聚。升级12345热线大数据分析系统，实现自主发现、动态跟踪、联动分析。建立专业数据分析研判团队，及时开展专题分析，实时预警研判热点问题，为政府治理精准化、精细化赋能。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；持续推进〕

（十）提升热线数字化智能化水平。依托“我的盐城”APP、官方微信等互联网载体，丰富12345热线受理方式，满足企业和

群众个性化、多样化需求。推动各部门原有热线网上受理渠道归并至市 12345 热线平台，优化网上诉求办理机制，提升 12345 网上服务能力。强化归并后的 12345 热线一体化在线平台建设，加大数字化、智能化技术在热线诉求接听、处理、回访、质检、服务监督、数据分析等方面的建设应用，不断提高 12345 热线平台的承载能力、服务能力和分析能力。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021 年 11 月中下旬，持续推进〕

（十一）加强热线队伍建设。结合归并前热线的业务量、一线人员数量、归并后工作服务时间延长等因素，以需求为导向，以集约、高效为目标，配强 12345 热线一线人员和管理队伍，建立与地区常住人口、业务量变化、经济社会发展水平相适应的人员队伍调整和工作保障机制，维护热线队伍稳定。市、县（市、区）政府部门、街道（镇）以及承担公共服务职能的企事业单位，应明确热线内部办理工作机构，配备专职或兼职人员，做好政务服务便民热线相关工作。加强热线工作人员岗前及技能提升培训，建立奖励激励机制，构建素质高、业务精、能力强的专业热线工作队伍。〔市行政审批局牵头，市级相关部门，各县（市、区）人民政府，盐城经济技术开发区、盐南高新区管委会按职能分工负责；完成时限：2021 年 12 月，持续推进〕

三、保障措施

(一) 加强组织领导。市政府办公室牵头负责全市政务服务便民热线的归并优化工作，成立由热线管理、行业主管、财政、人社、机关事务管理等部门参加的热线归并优化协调推进小组，制定发布 12345 热线归并清单，统筹推进热线归并优化工作。

(二) 压实工作责任。各地各有关部门要压实责任，根据工作任务及序时进度积极推进。各级有关部门要加强政策支持和协同配合，做好系统对接、驻场培训、专家座席设置等工作，确保热线归并平稳过渡，有序推进。12345 管理机构要做好各类政务服务热线情况摸底调查、场地规划设计、人员招录培训、业务指导等工作。热线归并优化工作纳入营商环境和高质量发展考核，市政府办公室、市行政审批局牵头对工作推进和效果进行督促落实和检查验收。

(三) 完善制度保障。推进政务服务便民热线标准化建设，实现服务流程标准化、诉求分类标准化、评价体系标准化、窗口形象标准化、平台建设标准化等。各地各部门要统筹做好服务场地、平台系统、人员队伍和运行经费保障等工作，根据实际情况制定和完善相关管理规范，为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障。对原部门热线整体并入的话务人员及经费等作相应划转。原热线主管部门管理机构要继续加强对话务人员业务指导，确保 12345 热线归并优化平稳实施及正常运转。对设业务专区的热线，其话务人员可实行原热线主管部门与 12345 热线共同管理

的模式。各地各部门不得再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。

（四）强化宣传引导。在归并过渡期设置语音提示，让群众及时了解和掌握便民服务热线归并情况，以便更好使用。有关新闻媒体单位要加强对12345热线功能作用、服务范围的宣传，及时总结推广好经验好做法，提高12345热线的知晓度和影响力。各级各有关部门要建立健全12345热线工作监督机制，鼓励社会各界和群众共同参与监督，适时通过第三方评估、民意调查等方式对热线服务效能进行评价。

附件：12345热线归并清单

附件

12345 热线归并清单

一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	
2	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	
3	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
4	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	12356	市卫健委	
5	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
6	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	市市场监管局	
7	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	市市场监管局	
8	全国价格投诉举报统一电话	12358	市市场监管局	
9	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	市市场监管局	
10	不动产登记咨询电话	96510	市自然资源和规划局	
11	交通服务热线	96196	市交通局	
12	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城管局	
13	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
14	全国文化市场举报电话	12318	市文广旅局	
15	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	
16	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	
17	盐城市房产服务电话	81610000	市住建局	

序号	名称	号码	责任单位	备注
18	盐城市安全生产举报电话	88880110	市应急管理局	
19	盐城市旅游服务电话	88348666-1	市文广旅局	
20	盐城市违章建设举报电话	88210110	市自然资源和规划局	
21	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	设置专家座席
22	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人社局	设置专家座席
23	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
24	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	市公积金管理中心	设置专家座席
25	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通局	设置专家座席
26	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	市卫健委	
27	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	设置专家座席
28	12315 市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	设置专家座席
29	全国医疗保障服务热线	12393	市医保局	设置专家座席

二、设分中心

序号	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	

注：热线号码在一些地区已经取消的，原则上不再恢复。