

开封市人民政府办公室文件

汴政办〔2022〕30号

开封市人民政府办公室 关于印发进一步优化政务服务便民热线 实施方案的通知

各县、区人民政府，市人民政府各部门：

为认真贯彻《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）、《河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案》（豫政办〔2021〕47号），更好地做好全市政务服务便民热线优化工作，进一步提高政府为企业和群众服务水平，结合我市实际，制定以下方案，请认真组织实施。

一、总体要求

以一个号码服务企业和群众为目标，推动政务服务便民热线优化工作。2022 年年底前，完成除 110、119、120、122 等紧急类热线外的政务服务便民热线归并，建立全市统一标准的 12345 政务服务便民热线平台（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，实行统一调度、统一监督、统一考核。

二、主要任务

（一）实现“一号对外”，按照以下三种方式推进热线优化工作

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

2. 双号并行。保留 12348、12329、12319、12350 等社会知晓度高的政务服务便民热线号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理，使用 12345 热线平台开展工作。其中，对设置专家座席的热线，有关部门要建立本行业专家选派和管理长效机制，专家座席服务要符合 12345 热线管理规范。对暂不具备归并条件的 12320、12328、12369、12315、12333 等热线号码，过渡期内可继续使用原热线平台，但需与 12345 热线平台互联互通，建立电话转接机制，按照 12345 热线标准统一提供服务，待条件成熟后话务座席逐步并入 12345 热线统一管理。

3. 设分中心。将 12366 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”全天候人工服务，纳入 12345 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，相关数据及时向 12345 热线平台归集。12345 热线可根据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。

对未设热线的政府部门的相关诉求由市级 12345 热线负责受理。原则上各部门不再新设政务热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途），不再新建热线平台，已经取消或未使用的热线号码不再恢复。归并过程中新查出的其他政务服务便民热线，按照上述原则进行归并优化。

（二）扩建升级 12345 热线平台，强化基础支撑

1. 扩大 12345 座席规模，增加座席。

2. 加强人员力量。结合我市实际情况，整合后拟采用前台+后台的方式开展工作。前台采取服务外包方式，由中标单位选拔素质高、能力强的人员，组建 12345 热线运维团队。市长专线电话现有人员转为后台，从事人民网领导留言板、市长信箱、网络舆情搜集处置，以及督办、协调、综合等工作。人员经费由原渠道解决。

3. 优化平台功能，延伸平台系统。按照省级 12345 热线平

台对接标准进行改造升级，完善市、县（区）和市直部门、乡（办）、村（社区）四级联动热线工作体系，加快转办件的流转处理效率，切实提升热线服务效能。

（三）优化运行机制，提升服务能力

1. 优化工作流程，提升办理质效。实现企业和群众诉求办理闭环运行，各级、各部门、各有关单位要明确热线工作联络员，确保联系畅通；完善责任单位及时反馈与群众自助查询相结合的多渠道反馈机制；健全退单争议审核规则；优化无理重复诉求处置、延期申请处理规则；建立健全事项办结审核机制和督查督办制度；建立回访机制，及时了解企业和群众满意度。健全 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急类热线和水电气暖等公共事业服务类热线联动机制。

2. 推进信息共享，深化数据应用。建立统一的信息共享机制，加快推进 12345 热线平台与政务服务平台、部门业务系统互联互通，实现部门业务系统查询权限、专业知识库等数据信息向 12345 热线平台开放。12345 热线平台向同级有关部门及时推送受理信息、工单记录、回访评价等全量数据。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，完善多方校核、查漏纠错等制度。

3. 加强安全防范，保障信息安全。按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，压实信息安全保护责任。

4. 强化督查督办，严肃考核问责。建立健全“12345+督查”热线效能督办、考核问责机制。与督查部门建立协同工作机制，运用督办单、专题协调、约谈提醒等方式，压实诉求办理单位责任。对推诿扯皮、谎报瞒报、弄虚作假及不作为、慢作为、乱作为等问题，依法依规进行约谈、通报、曝光等，情节严重的，按照规定提请有关部门进行问责。

5. 明确受理范围，畅通投诉渠道。12345 热线受理企业和群众在经济调节、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、建议等非紧急类诉求。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，及党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警部队等单位职能的事项，由有关单位按照职责受理；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，及无明确诉求的事项，不予受理并做好解释。同时要做好热线接通能力保障建设，建设“一平台、多渠道”的受理机制，拓展互联网受理渠道和方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。

三、责任分工

市政府办公室：全面负责 12345 热线归并优化工作，按照时间节点和要求做好具体事项的协调推进和督查落实。

市财政局：负责核算 12345 热线归并优化工作的整体预算，

配合做好招投标工作，拨付热线建设及服务外包所需经费。

市机关事务中心：负责按照党政机关办公用房使用标准，结合 12345 热线编制增减和八大街市直综合办公用房资源情况，予以办公用房保障。

市政务服务和大数据管理局：负责 12345 热线归并优化过程中涉及基础网络公共资源分配，数据交换标准等内容进行把关，配合做好各归并热线平台系统与 12345 热线及市政务云平台对接。

原有热线单位负责配合做好 12345 热线归并优化工作，特别是要做好原热线与 12345 热线平台的移交衔接、技术对接融合工作；明确 12345 热线平台转办事项的办理机构、人员，做好转办事项的办理、反馈；设 12345 热线分中心的部门要做好分中心的建设升级和管理运行保障。

四、实施步骤

（一）前期准备阶段（2022 年 5 月底完成）

1. 市政府办公室牵头，各有关单位配合，摸排全市各类热线数量及运行情况，明确全市政务服务便民热线归并优化实施范围以及热线中心运营管理模式，完成预算资金申请、批复等前期工作。

2. 按程序完成项目采购招投标工作，如期完成原 12345 热线平台升级改造以及运营场地装修。

（二）归并后试运行阶段（2022年6月）

1. 联调联试 12345 热线平台，确保各双号并行以及分中心等热线的知识库、业务数据等全量数据汇聚于 12345 热线平台，实现全市热线平台统一管理。

2. 以服务外包形式组建 12345 热线运管团队，分批分类进入话务座席工作。

3. 全面启动 12345 热线试运行，进一步完善平台业务流程以及提高相关人员对平台应用水平，强化外包服务人员工作效率与服务质量，为 12345 热线归并后正式运营提供支撑。

（三）正式运行阶段（2022年6月）

1. 开展宣传推广。通过报纸、电视、广播电台、互联网和新媒体等多种渠道，持续开展宣传推广。

2. 在确保热线平台运行安全、稳定、可靠和外包服务水平达标的基础上，取消原部门服务热线，完成热线话务转接。

3. 建立健全对外包服务团队考核机制，强化热线接通率，推动外包服务质量标准符合管理要求。

（四）巩固提升阶段（归并整合完成后持续推进）

进一步完善体制机制，创新服务方式，拓展服务范围，探索新理念、新技术在热线工作中的应用，加快热线标准化建设，持续提升热线服务能力，不断提高企业和群众满意度。建设智能高效的数据分析体系，强化数据应用，为提高政务服务

精准化和社会治理智能化水平提供有力支撑。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各有关部门要充分认识优化政务服务便民热线工作的重要意义，高度重视政务服务便民热线归并优化工作，做到精心组织、周密安排，及时研究解决工作推进中的问题，高质量完成工作任务。

（二）严肃工作纪律。热线归并优化期间，各有关部门要提高政治站位，妥善处理固定资产移交、人员安置等问题，确保热线不掉线、业务不停办，实现平稳过渡。完成过渡后，除分中心外，各部门不再租用场地、设置话务座席，被归并和取消热线的原有关部门不再安排相应财政经费。

（三）保障社会参与。健全 12345 热线社会监督机制，充分发挥新闻媒体作用，广泛宣传 12345 热线的职能、作用、成效，提高热线知晓度和使用率，营造“人民热线人民办、办好热线为人民”的良好氛围。

附件：开封市政务服务便民热线归并清单（共 15 条）

2022 年 5 月 19 日

附件

开封市政务服务便民热线归并清单（共 15 条）

一、整体并入（5 条）

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	
2	商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
3	文化市场举报电话	12318	市文化广电和旅游局	
4	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
5	市民之家政务服务咨询投诉热线	967100	市政务服务和大数据管理局	

二、双号并行（9 条）

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	公共法律服务专用电话	12348	市司法局	设专家座席
2	住房公积金热线服务电话	12329	市公积金管理中心	设专家座席
3	数字城管平台	12319	市城市管理局	
4	安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	
5	公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委员会	暂时保留座席
6	交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	暂时保留座席
7	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	暂时保留座席
8	市场监管投诉举报热线	12315	市市场监督管理局	暂时保留座席
9	人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源和社会保障 保障局	暂时保留座席

三、设分中心（1 条）

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	

主办：市长专线电话办公室

督办：市长专线电话办公室

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

开封市人民政府办公室

2022年5月19日印发

