庆城县人民政府办公室文件

庆政办发〔2021〕17号

庆城县人民政府办公室
关于印发庆城县12345政务服务便民热线整合优化工作方案的通知

各乡、镇人民政府，县直相关部门，省、市驻庆有关单位：

现将《庆城县12345政务服务便民热线整合优化工作方案》印发你们，请结合实际，认真组织实施。

庆城县人民政府办公室

2021年5月14日

庆城县 12345 政务服务便民热线
整合优化工作方案

为推动政务服务便民热线整合优化，建设覆盖全县统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务便民热线体系，根据《庆阳市 12345 政务服务便民热线整合优化工作方案》（庆政办发〔2021〕53 号），结合我县实际，制定本方案。

一、工作目标

2021 年 10 月底前，除 110、119、120、122 等紧急热线外，国务院有关部门设立并在我县接听、全县各有关部门设立的政务服务热线实现一个号码服务，整合归并后的热线名称为“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。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，优化管理和业务协同，建立健全热线联动一体化运行工作机制，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、规范的政务服务“总客服”。

二、重点任务

（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 9 条政务服务便

民热线（见附件），全部取消号码，将话务座席统一归并到12345热线。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县应急管理局、县自然资源局、县文体广电旅游局、县民政局、县商务局、县扶贫办、县残联

完成时限：2021年5月15日前

2. 双号并行。话务量大、社会知晓度高的6条政务服务便民热线（见附件），保留号码，将话务座席并入12345热线中心统一管理。对不具备归并条件的热线，可暂时保留座席，与12345热线建立电话转接机制，按照12345热线工作标准统一提供服务。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县住建局、县人社局、县交通运输局、县文体广电旅游局、县生态环境局、县司法局

完成时限：2021年6月底前

3. 设分中心。实行垂直管理的国务院部门在地方设立的2条政务服务便民热线（见附件），以分中心形式整合到12345热线，保留号码和话务座席，与12345热线建立电话转接和工单流转机制，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时纳入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，相关数据实时向12345热线平台归集。12345热线可按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，转至相应部门办理。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县税务局、县烟草专卖局

完成时限：2021年6月底前

（二）强化平台支撑能力。

12345热线根据业务需求对热线平台进行升级改造，合理扩充场地，增加座席，补充人员，保障办公经费，确保整合归并接得住，服务能力有提升。强化12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，积极探索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、多样化需求，能够实现电话、网络、短信、来函、传真等全渠道服务，探索实现语音识别、智能派单、智能回访等智能化应用，提高诉求处理效率。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县人社局、县财政局、县信息办，省、市驻庆有关单位

完成时限：2021年6月底前

（三）优化热线运行机制。

1. 明确受理范围。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。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 平台第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：持续推进

2. 优化工作流程。各有关部门要依法依规完善热线平台包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现群众和企业诉求办理的闭环运行。12345 热线在受理范围、工作目标、服务规范、运行保障等方面，要严格按照省级平台统一制定出台的全省 12345 热线管理办法等制度规范执行。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：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：2021年6月底前

3. 定期分析报告。聚焦群众和企业关切，定期成形专报。12345 热线定期向县政府及市级平台报送数据分析报告；“双号并行”和“分中心”热线要定期向12345热线报送运行情况。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县税务局，县烟草专卖局

完成时限：持续推进

4. 加强督办问责。12345 热线管理机构要按照市政府办统一制定的督办、考核和问责机制发督办单、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。对行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。对群众和企业诉求办理质量差、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。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：持续推进

5. 完善绩效考核。12345 热线要加强对承办单位限时办结率、诉求解决率、群众满意率等指标的综合评价，12345热线管理机构要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，不断提升

热线整合归并后的服务质量和办理效率。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：持续推进

（四）加强服务能力建设。

1. 加强热线队伍建设。各乡镇、县政府有关部门要加大对热线工作的支撑力度，明确热线服务工作办理人员。按照热线需求在12345热线话务大厅设置专家座席和话务专区，做好专家选派、人员驻场培训等工作，做好热线整合归并后业务衔接和延续，提升热线服务质量和水平。对设置专家座席的部门（单位）要建立本行业专家选派和管理长效机制。县人社局要为12345热线尽快补充人力，确保“7×24小时”人工服务与市级平台同步实现。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心，县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：2021年5月底前

2. 加强数据汇聚共享。12345热线平台负责汇聚“双号并行”和各分中心热线数据，要按照统一工单分类标准和统一数据接口规范与12345热线平台对接，实时归集上传诉求数据，县级平台与市级平台对接，并按需向各整合热线平台推送相关数据，推送

受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，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。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心，县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：2021年6月底前

3.加强知识库建设和应用。各部门（单位）要建立向县12345热线平台推送（报送）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，同时，要推动业务系统查询权限、专业知识库向12345热线平台开放。

牵头单位：县政府办公室

责任单位：县政务中心、县政府有关部门，省、市驻庆有关单位

完成时限：2021年6月底前

三、实施步骤

（一）调查摸底部署启动阶段（2021年5月15日前）。采取实地调研和问卷调查相结合的形式，开展调查摸底工作，准确了解掌握各类政务服务便民热线号码名称、类别、数量及接听层级、管理机构、服务方式、座席数量、经费来源、系统平台、人员保障等情况。制定12345热线建设优化方案，配齐工作力量，

落实工作经费，明确时间表、路线图，压实工作责任，明确任务要求，迅速组织实施。

（二）建设整合强化队伍阶段（2021 年 6 月底前）。12345 热线做好县热线整合程序衔接、平台对接、知识库建设及数据汇聚等工作，确保县热线整合归并工作衔接顺畅、业务延续、过渡平稳。各接听单位负责对“整体并入”的 9 条热线（见附件）取消号码，设置过渡期电话语音提示；对“双号并行”的 6 条热线（见附件）完成数据交互，有关部门完成专家座席人员设置和驻场培训。12345 热线完成与市级平台数据迁移共享。同时，完成人员增补及培训上岗，以及热线归并后的工作衔接和业务延续，全县同步实现“一号对外、统一受理、层级联动、部门协同、‘7×24 小时’人工服务”的基础功能。

（三）对接优化巩固提升阶段（2021 年 6 月底前）。12345 热线平台与市级平台对接联通，实现省、市、县相互推送、业务协同、数据汇聚、实时服务。12345 热线平台与 12366（纳税服务热线）、12313（涉烟违法案件举报热线）以及 110、119、120、122、96968 等紧急热线、水电气热等公共事业服务热线建立“一键转接”“三方通话”联动机制建设。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，内强管理、外优服务，全面提升热线服务能力。

（四）平台升级功能拓展阶段（2021 年 9 月底前）。升级

平台系统功能，实现人工智能、智能 AI 大数据分析等先进技术的应用及自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，全面提升平台运行质效。县级平台建立“一库通企”企业服务专线，为企业提供“三方通话、多方会商”的音（视）频在线“会诊、把脉”绿色服务通道，对企业咨询和求助事项，由“12345企业专席”按照知识库在线答复一般性问题，由相关部门确定的专家通过连线解答复杂问题。各有关部门（单位）要做好专家审核筛选工作，并向 12345 热线提供专家名单和相关资料，以及在线排班等情况。12345 热线完成全媒体对接，提供与需求相适应的人工服务，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。

（五）评估验收阶段（2021 年 10 月底前）。县政府办公室对 12345 热线、“双号并行”和“分中心”热线通过现场查看、听取汇报、查阅资料、回访群众等方式，评估验收。对不符合建设要求和标准的将责令限期整改，全面做好迎接市上评估验收的各项准备工作，切实将 12345 热线打造成“一号响应”全市群众诉求的“暖心热线”。

四、保障措施

（一）加强组织领导。县政府办公室负责全县 12345 热线工作的统筹协调，指导督促整合优化 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。各有关部门要对照归并清单，积极推进热线整合优化工作落实，确保按期完成归并任务。

（二）保障信息安全。12345 热线、各有关部门（单位）要建立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。各有关部门（单位）要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，合理设置过渡期和整合后的电话语音提示及导航，做好相关系统的衔接，保障热线业务有序办理。

（四）强化制度保障。12345 热线、各有关部门（单位）要根据实际情况制定和完善 12345 热线相关管理规范，建立经费保障机制，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。原则上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）。

（五）做好舆论宣传。12345 热线要切实加强宣传力度，充分利用各种媒体广泛宣传，让 12345 热线家喻户晓，深入人心。积极探索 12345 热线与新闻媒体的深度合作，发挥舆论监督作

用，多渠道回应社会关切，为全县深化“放管服”改革优化营商环境提质提标提供有力支撑。

附件：庆城县政务热线整合归并清单（共17条）

附件

庆城县政务热线整合归并清单

（共17条）

一、整体并入				
序号	号　码	名　称	办理层级	责任单位
1	96119	火灾隐患举报投诉电话	庆城县	县应急管理局
2	12350	安全生产举报投诉电话	庆城县	
3	12322	防震减灾公益服务热线	庆城县	
4	12336	国土资源违法举报电话	庆城县	县自然资源局
5	12301	旅游资讯服务热线	庆城县	县文体广电旅游局
6	12349	民政服务热线	庆城县	县民政局
7	12312	商务投诉举报服务热线	庆城县	县商务局
8	12317	扶贫监督举报热线	庆城县	县扶贫办
9	12385	残疾人服务热线	庆城县	县残联

二、双号并行				
序号	号　码	名　称	办理层级	责任单位
1	12333	民工维权热线	庆城县	县人社局 （设专家座席）
2	12319	住房和城乡建设服务热线	庆城县	县住建局
3	12328	交通运输服务监督热线	庆城县	县交通运输局
4	12318	文化市场投诉举报电话	庆城县	县文体广电旅游局
5	12369	环保举报投诉热线	庆城县	县生态环境局
6	12348	公共法律服务热线	庆城县	县司法局 （设专家座席）
三、设分中心				
序号	号　码	名　称	办理层级	责任单位
1	12366	纳税服务热线	庆城县	县税务局
2	12313	涉烟违法案件举报热线	庆城县	县烟草专卖局

抄送：县委办公室，县人大常委会办公室，县政协办公室。

公开属性：主动公开。

庆城县人民政府办公室　　2021年5月14日印发

共印50份