

宣城市人民政府办公室

宣政办秘〔2021〕58号

宣城市人民政府办公室关于印发宣城市 进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知

各县、市、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《宣城市进一步优化政务服务便民热线实施方案》已经市政府第74次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。



2021年9月26日

宣城市进一步优化政务服务便民热线实施方案

为认真贯彻落实《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《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（皖政办秘〔2021〕65号）精神，扎实推进政务服务便民热线归并工作，优化提升全市热线服务水平，结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标

加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，2021年底前，我市各级各部门设立的政务服务便民热线以及上级有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线，实现12345一个号码服务，构建“热线电话、政府网站、政务新媒体、广播、电视”等“五位一体”受理渠道，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，优化热线流程和资源配置，健全热线工作机制，提升热线服务能力，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，切实打造政务服务的“总客服”。

二、工作任务

（一）归并优化各类热线。

1. 统一热线名称。归并后的热线统一名称为“12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线），语音呼叫号码为

“12345”，统一服务标准，提供“7×24小时”全天候人工服务。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021年10月底）

2. 归并各类热线。以整体并入、双号并行、设分中心三种方式，市和县级同步推进将本行政区划内各部门设立的政务服务便民热线归并至同级12345热线（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021年10月底）。各级各部门不得再新设政务服务便民热线。已建县级热线平台逐步归并至市级12345热线平台。（责任单位：各县市区政府、市有关单位；完成时限：2022年12月底）

3. 做好平稳过渡。统筹做好热线归并优化和运行工作，做好话务人员衔接安排，以及场地、系统、经费等各项保障，设置过渡期电话语音提示，有序做好部门业务系统与12345热线平台的衔接（责任单位：市政府办公室、市财政局，各县市区政府；完成时限：2021年10月）。各有关部门要支持本行业领域内热线纳入12345热线，做好归并热线的专业知识库共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家坐席设置及相关业务负责办理等工作，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。（责任单位：各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021年10月底）

4. 整合受理渠道。实现热线平台与网站（市政府门户网政民互动、政务服务网在线咨询）、新媒体（宣城市人民政府发布“你说我办”、皖事通APP宣城站）及市数据资源共享平台对接，

统筹广播（百姓热线）、电视（百姓问政）渠道，集中企业和群众诉求，构建“五位一体”的全渠道群众诉求受理系统。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

5. 开通营商环境专线。在热线中心设立企业服务专席，建立“营商环境政策解读员”队伍，聚焦企业从开办、运营到注销的“全生命周期链条”，为企业提供政策咨询、办事指引、投诉举报等服务。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

6. 加强与其他诉求渠道联动。健全 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。完善 12345 热线应急联动机制，涉及发生重大灾情、疫情、环境污染、食品安全、群体事件等情况时，迅速启动应急机制，并第一时间通报相关主管部门。建立 12345 热线与信访业务系统信息协同机制，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头办理。加强与沪苏浙的沟通对接，积极完善长三角区域内 12345 热线联动机制。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

（二）提升热线能力

7. 做好热线平台对接。根据省政务服务便民热线平台数据交换规范，开展市级热线平台升级改造。各县市区和市有关部门要积极配合，做好经费准备和技术保障，对自有系统进行数据接口开发，实现热线互联互通。市有关部门要大力推动业

务系统查询权限对 12345 热线平台开放，热线平台要向有关部门及时推送热线数据。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

8. 加强知识库建设。按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，建立健全 12345 热线知识库，规范信息数据录入标准，完善多方校核、查漏纠错等制度。各级各有关部门要对政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理，形成规范一致的答复口径，及时汇聚到同级热线知识库，并实时动态更新。加强与政务服务平台、政府网站知识库互联互通和同步更新，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。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

9. 加强热线智能化建设。做好热线接通能力保障建设，运用大数据、云计算、人工智能等信息化技术，加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，提升 12345 热线平台智能化水平。（责任单位：市政府办公室、市数据资源局，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2022 年 10 月底）

10. 加强热线承载能力建设。及时做好 12345 热线场地和话务座席调配扩容工作，按照 24 小时接通率不低于 95%的工作要求配备话务坐席及话务人员（可按照 1 个坐席服务 10 万人的标准配备话务坐席，并按照坐席和人员 1:2 的比例配备话务员），确保归并后 12345 热线平台运行管理高效顺畅。（责任单位：市政府办公室、市财政局、市机关事务管理局、市数

据资源局，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 12 月底）

（三）优化热线运行机制

11. 健全热线管理体系。按照管办分离原则，成立“市 12345 政务服务便民热线中心”，承担市级热线运维和全市热线指导、监督、考核工作，统筹推进全市政务热线便民服务工作。强化市、县、乡三级热线工作网络建设，各级各有关部门明确 12345 热线办理机构、明确工作职责和人员。强化对热线工作人员的业务培训，构建高素质、专业化的热线工作队伍，提升热线服务质量和水平。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

12. 明确热线受理范围。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。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

13. 优化热线工作流程。依法依规完善 12345 热线的受理、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的规则，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。健全企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

14. 健全考核督办机制。加强对诉求办理单位的按时反馈率、问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，纳入政府目标管理绩效考核，不断提升热线归并后的服务质量和办理效率。12345 热线管理机构要运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实诉求办理单位责任，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。建立健全问责机制，对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形的单位进行问责和通报。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

15. 强化信息安全保障。按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，采取授权访问、信息加密、数据脱敏等多种技术手段，强化业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。各级各部门要加强热线办理回复信息保密安全审查，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。（责任单位：市政府办公室，各县市区政府、市有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

三、保障措施

（一）强化组织领导。成立宣城市政务公开和政务服务便民热线工作领导小组（在原市政务公开领导小组的架构下，增加有热线整合任务的部分市直单位为成员），牵头负责全市12345热线工作的统筹协调和重大事项决策，做好市级并指导督促县市区热线归并优化工作。各县市区政府和市直各有关单位要高度重视政务服务便民热线归并优化工作，结合实际制定具体的工作实施方案，对照12345热线归并清单细化工作步骤，明确进度安排，积极推进工作落实，确保按期完成。各县市区政府办公室牵头负责本级政务服务便民热线优化工作。

（二）强化运行保障。各县市区政府和市直各有关单位要根据12345热线运行实际情况制定和完善相关管理制度，确保运转高效、服务规范。建立经费保障机制，按照“号码向着一号并、资金随着号码走”原则整合各类热线经费，将热线工作所需经费列入同级财政预算，为热线工作开展提供必要的保障。

（三）加强宣传培训。各县市区政府和市直各有关单位要统筹安排，充分利用网络、报刊、广播、电视等新闻媒体，广泛宣传12345热线的功能和作用，积极引导企业和群众通过12345热线反映问题和表达合理诉求。对热线归并中号码取消、变更事宜，及时加以宣传引导。各级热线管理机构要加强对承办单位的工作指导，强化热线工作人员的政策和业务培训，提升热线服务质量和水平。

（四）强化监督问效。建立 12345 热线工作监督机制，推动开展 12345 热线服务效能“好差评”工作。定期公开公布热线办理情况，接受广大人民群众和社会各界共同参与监督。

附件：宣城市 12345 政务服务便民热线归并工作安排

附件

宣城市 12345 政务服务便民热线归并工作安排

类 别	序号	名 称	号 码	责任单位	归并安排
整体并入类 （注：共 13 条，我市未开通 5 条，已整合 7 条，待整合 1 条。）	1	全国统一科技公益服务电话	12396	市科技局	我市未开通
	2	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	市经信局	
	3	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	
	4	全国防震减灾公益服务电话	12322	市地震局	
	5	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文旅局	
	6	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源规划局	在 10 月底前取消号码，过渡期设置语音提醒
	7	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
	8	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	
	9	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	
	10	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331		
	11	全国价格投诉举报统一电话	12358		
	12	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365		
	13	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	10 月底前取消号码，并入 12345
	14	全市各级各部门自行设立的非紧急类政务服务便民热线电话（含移动电话号码）		各级各有关部门	已完成
双号并行类 （注：共 14 条，我市未开通 1 条，已整合 2 条，待省统一整合 2 条；待市整合 9 条。）	1	医疗保障服务热线	12393	市医保局	我市未开通
	2	全国扶贫监督举报平台电话	12317	市乡村振兴局	10 月底前通过从省 12345 热线获取数据方式完成整合
	3	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	
	4	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	10 月底前取消号码
	5	全国文化市场举报电话	12318	市文旅局	
	6	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城管执法局	以上 9 条热线年均总话务量为 9.06 万且专业性

	7	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	市公积金管理中心	强，10月底前打通数据接口，与12345建立电话转接机制，坐席并入12345。需新增话务坐席11个，相关经费随号码一道并入12345
	8	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人社局	
	9	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
	10	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
	11	12315市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	
	12	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	市卫健委	
	13	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	
	14	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	
设分中心 （注：共5条，我市未开通1条；省已完成统一整合3条；设分中心1条。）	1	全国邮政业用户申诉电话	12305	市邮政管理局	我市未开通
	2	全国统一海关公益服务电话	12360	宣城海关	省12345热线已通过获取数据方式完成整合
	3	国家移民管理局12367咨询热线	12367	市公安局	
	4	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	
	5	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	现有运行模式保持不变，10月底前从省12345热线获取数据方式，完成整合

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。