

## 宁国市人民政府办公室关于印发宁国市 进一步优化政务服务便民热线实施 方案的通知

各乡、镇人民政府，街道办事处，市政府各部门、各直属机构、各派出机构：

《宁国市进一步优化政务服务便民热线实施方案》已经十六届市人民政府第59次常务会议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

宁国市人民政府办公室

2021年10月29日

# 宁国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）《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）《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》（宣政办秘〔2021〕58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、皖事通 app、政务服务网”等“五位一体”受理渠道，优化热线流程和资源配置，提升热线服务能力，使 12345 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”。

## 二、工作任务

### （一）加快热线归并。

**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：**市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 月底）

**2. 归并各类热线。**以整体并入、双号并行两种方式，将本市各部门设立的政务服务便民热线归并至 12345 热线，各级各部门不得再新设政务服务便民热线。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，启动应急机制。建立 12345 热线与信访业务系统信息协同机制，查重比对，避免多头办理。（责任单位：**市政府办、市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 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。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依责办理等工作，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。（责任单位：**市政府办、市数据资源局、市直有关单**

位；完成时限：2021 年 10 月底）

**4. 整合受理渠道。**实现热线平台与政府门户网站、政务新媒体、皖事通 app、政务服务网平台对接，构建“五位一体”的全渠道群众诉求受理系统，做到一号对外，一口受理。

（责任单位：**市政府办、市数据资源局、市直有关单位**；

完成时限：2021 年 10 月底）

**5. 开通营商环境专线。**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：**市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 月底）

## **（二）提升热线能力**

**6. 做好热线平台对接。**根据省、市政务服务便民热线平台数据交换规范，开展热线平台升级改造，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、市数据资源局、市直有关单位**；

完成时限：2021 年 10 月底）

**7. 加强知识库建设。**建立健全 12345 热线知识库，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，汇聚热线知识库。（责任单位：**市数据资源局、市直有关单位**；完成时

限：2021 年 10 月底）

**8. 加强热线承载能力建设。**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、市财政局、市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 12 月底）

### **（三）优化热线运行机制**

**9. 健全热线管理体系。**市 12345 政务服务便民热线办公室承担全市热线运维和热线指导、监督、考核工作。有关部门要明确 12345 热线工单承办科室、具体工作经办人员。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：**市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 月底）

**10. 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：**市数据资源局**；完成时限：

2021 年 10 月底)

**11. 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：**市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 月底）

**12. 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，纳入政府目标管理考核，提升热线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、市数据资源局、市直有关单位**；完成时限：2021 年 10 月底）

**13. 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：市数据资源局、市直有关单位；完成时限：2021 年 10 月底）

### 三、保障措施

（一）强化组织领导。各有关单位要高度重视政务服务便民热线归并优化工作，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。市政府办牵头负责政务服务便民热线优化工作。

（二）强化运行保障。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。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，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。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：宁国市 12345 政务服务便民热线归并工作安排



附件

## 宁国市 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 (注：共 13 条， 我市未开通 11 条， 已整合 2 条)	1	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	在 10 月底前取消号码，过渡期设置语音提醒。
	2	全国统一商务领域举报投诉咨询 服务电话	12312	市商务局	
双号并行类 (注：共 14 条， 我市未开通 10 条， 已整合 2 条，待整 合 2 条)	3	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境分局	与 12345 建立电话转接机制。
	4	全国文化市场举报电话	12318	市文旅局	
	5	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	
	6	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城管执法局	按照一个坐席服务 10 万人标准，坐席和人员 1:2 的比例配齐话务坐席。我市需增加两名坐席员，从城管坐席员队伍中安排两名接听坐席员至 12345 热线办，从事前台接听工作，服从 12345 热线办统一管理，其工资由城管发放，关于城市管理方面来电由 12345 热线接听，所派工单按照城管原有模式走流程。

备注：12356、12312、12369、12318 均在前期已整合到我市 12345 热线。