

四川省人民政府办公厅
关于印发四川省政务服务便民热线整合
优化工作方案的通知

川办发〔2021〕15号

各市(州)、县(市、区)人民政府,省政府各部门、各直属机构,有关单位:

《四川省政务服务便民热线整合优化工作方案》已经省政府同意,现印发给你们,请结合实际认真组织实施。

四川省人民政府办公厅

2021年3月24日

四川省政务服务便民热线整合优化 工作方案

为贯彻落实《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,以下简称《指导意见》)工作要求,加快我省政务服务便民热线归并,优化“12345政务服务便民热线”(以下简称12345热线)运行机制,加强12345热线能力建设,提高政府为企业便民服务水平,结合我省实际,制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,按照党中央国务院决策部署和省委省政府工作要求,深入推进“放管服”改革,以一个号码服务企业群众为目标,清理整合政务服务便民热线,进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道,提升政务服务能力,持续优化营商环境,建设人民满意的服务型政府,不断增强企业和群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的非紧急政务服务便民热线整合,2021年10月31日前,各地各部门(单位)自行设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的

政务服务热线,实现一个号码服务,归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”,语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时,打通省、市数据通道,构建集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体,涵盖电话、网站、微信、移动客户端等渠道的全省统一热线平台体系,实现标准统一、整体联动、业务协同;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,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,打造更加便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

三、整合政务服务便民热线

(一)归并国家部委在川有关热线。国家部委设立的并在我省接听的政务服务便民热线,按照《指导意见》要求,通过整体并入、双号并行、设分中心三种方式归并至各级 12345 热线(具体整合归并方式详见附件)。整体并入的,取消号码,按照原热线运行层级,整体并入同级 12345 热线,由 12345 热线负责统一接听、按责转办。双号并行的,保留号码直接转接,话务座席并入 12345 热线;对专业性强的热线,相应业务部门要在 12345 热线设置专家座席,按统一标准提供服务。设分中心的,保留热线号码与话务座席,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;共建共享知识库,相关运行数据全面实时共享至 12345 热线平台,纳入同级 12345 热线考核督办工作体系和跨部门协调机制;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,转至分中心办

理。支持各地各部门(单位)对设分中心的热线进行整体并入、双号并行等实质性归并探索。

(二)整合地方和部门自行设立的热线。除《指导意见》明确要求“双号并行”“设分中心”的热线外,我省自行设立的政务服务便民热线只保留省、市两级 12345 热线,县级不单独建 12345 热线,相关需求纳入市级 12345 热线统筹。省内各地各部门(单位)自行设立的政务服务便民热线于 4 月 30 日前完成话务座席整体并入各级 12345 热线工作。省大数据中心指导省市县三级地方和部门开展自行设立的政务服务便民热线整合工作,并汇总相关整合情况于 6 月 30 日前报省政府办公厅。各地各部门(单位)原则上不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),已取消的热线号码不再恢复。各地于 10 月 31 日前建立 110、119、120、122 等紧急热线中非紧急类诉求与 12345 热线的分流转接处置工作机制,水电气等公共事业服务热线与 12345 热线的联动机制。

四、完善 12345 热线平台

(一)强化各级平台协同对接。支持各地直接使用省级 12345 热线平台办理相关业务,已自建 12345 热线平台的市(州)要加快升级改造,于 10 月 31 日前完成与省 12345 热线平台的对接。各部门(单位)要按照国家部委安排,大力推动业务系统查询权限对 12345 热线平台开放。省直部门(单位)保留的热线系统、相关投诉举报处理系统于 10 月 15 日前完成与省级 12345 热线平台对接,

实现互联互通、数据共享。省大数据中心要加强与重庆有关部门的沟通对接,推动 2021 年底前建立川渝两地 12345 热线联动机制。

(二)建设全省统一热线知识库。省大数据中心负责建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的全省 12345 热线知识库,规范知识库信息数据录入标准,建立完善知识库管理和维护机制,积极运用人工智能技术,实现群众咨询智能应答。各地各部门(单位)要对现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理,针对热点问题,形成口径一致、答复规范的“标准答案”,于 10 月 31 日前全量汇聚到 12345 热线知识库,并动态更新。

(三)拓展 12345 热线平台功能。省大数据中心要依托省级 12345 热线平台,拓展业务功能,建立集电话、网站、微信、移动客户端等为一体的全媒体受理渠道,强化综合受理、协同办理、知识管理、数据应用的跨地区、跨部门、跨层级的业务中枢能力,实现数据共享、业务协同、智能分析、服务联动、效能监管等功能。

五、完善 12345 热线运行机制

(一)健全热线管理体系。省大数据中心负责省级 12345 热线建设、管理和运维,建立健全全省统一的 12345 热线标准体系,于 9 月 30 日前编制 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法,形成“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制。省直有关部门(单位)负责本行业领域内热线的专业知识库开放共享、设备经费划转、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置以及相关业务依职责办理等工作。各市

(州)人民政府明确 12345 热线管理机构,统筹做好 12345 热线规划、建设、管理和运维,建立和完善各项制度和 workflows,指导和监督政务服务便民热线工作。

(二)规范热线受办标准。12345 热线受理企业和群众各类非紧急诉求范围,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。各地各部门(单位)要严格按照 12345 热线受理范围开展有关工作,对行政调解类、执法办案类的事项,依法依规处置,不片面追求满意率;对涉及行政执法案件和投诉举报的事项,12345 热线要第一时间转至相关部门办理,形成高效协同机制。

(三)优化热线工作流程。12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,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。各地各部门(单位)按照诉求分级分类办理原则,进一步优化流程和资源配置,于 5 月 31 日前完善热线受理与后台办理服务衔接机制,明确 12345 热线与业务部门职责,建立事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则,规范办理进度自助查询、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程序,优化受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节工作流程,实现企业和群众诉求

全流程闭环管理。

(四)强化信息安全保障。各级12345热线管理部门要实行信息安全责任制,建立12345热线平台信息安全管理体系统,制定相关制度和准则,配备安全管理人员,加强人员安全教育培训,通过登录认证、权限管理、签订保密协议等措施,保护来电人个人信息;根据业务和信息敏感度,定义信息安全边界区域,制定安全策略和安全级别;采用身份鉴别、参数加密、数据完整性验证等手段,对数据库服务器中的数据进行保护。

六、强化组织保障

(一)加强组织领导。省政府办公厅负责全省12345热线工作的统筹协调和重大事项决策,省大数据中心做好省级热线建设整合工作,跟踪督促各地热线整合优化,及时协调解决存在的问题。省直有关部门(单位)要加强对市(州)的政策支持和配合衔接,做好对口部门热线整合协调工作。各市(州)人民政府要切实加强对本地热线归并和管理服务的组织领导,压实责任,市级政府办公厅(室)牵头负责本地区12345热线整合优化工作,细化工作措施,做好人员、场地等相关保障,确保按期完成热线整合优化任务。各级财政要加强经费保障。

(二)加大督促问效。省政府办公厅将推进12345热线整合优化工作纳入“放管服”改革绩效考核,采用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式,对推进滞后的地方和部门(单位)进行督促督办和问责通报。省大数据中心将12345热线办理情况纳入政务服务

“好差评”,建立热线服务能力评估机制,定期开展评估,对诉求办理单位问题解决率、企业群众满意率等指标进行综合分析评价。各地12345热线管理机构要建立健全12345热线督办、问责机制,压实诉求办理单位责任,督促履职尽责。

(三)做好宣传培训。各地各部门(单位)要利用广播、电视、报刊、新媒体等多种方式宣传12345热线的功能和作用,积极引导企业群众使用12345热线,不断提高热线知晓度,扩大热线影响力。各级12345热线管理机构要建立健全培训制度,加强对一线人员的业务培训和现场指导,切实加强热线队伍建设,提升热线服务质量和水平,及时总结推广好经验好做法。

附件:四川省政务服务便民热线整合归并任务清单

附件

四川省政务服务便民热线整合归并任务清单

一、整体并入（取消号码，将话务座席统一归并到各级 12345 热线）

| 整合归并的热线 | 进度安排 | 责任单位 |
|--|---|--|
| 国家部委设立并在地方接听的政务服务便民热线： 12396 全国统一科技公益服务电话 12300 全国电信用户申诉渠道咨询电话 12349 全国统一民政服务电话 12336 全国统一自然资源违法举报电话 12312 全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话 12301 全国统一旅游资讯服务电话 12356 人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话 96119 火灾隐患举报投诉电话 12330 全国统一知识产权维权援助公益服务电话 12331 全国统一食品药品监督举报服务电话 12358 全国价格投诉举报统一电话 12365 全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话 12322 全国防震减灾公益服务电话 | 5月31日前将话务座席归并到各级12345，撤除原热线号码所有渠道的宣传广告。 6月1日—9月30日为过渡期，期间暂时保留热线号码，实行双号接听，设置过渡期电话语音提示，有序做好话务人员衔接安排和场地、系统、经费等各项保障，以及12345热线平台与部门业务系统的对接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。 10月1日起，注销原热线号码，实现12345热线一个号码服务。 | 科技厅、省通信管理局、民政厅、自然资源厅、商务厅、文化和旅游厅、省卫生健康委、应急厅、省市场监管局、省地震局，各市（州）人民政府 |

| 整合归并的热线 | 进度安排 | 责任单位 |
|---------------------------------|---|-----------------------------|
| <p>省内各地各部门（单位）自行设立的政务服务便民热线</p> | <p>4月30日前将话务座席归并到各级12345，撤除原热线号码所有渠道的宣传广告。</p> <p>5月1日—7月31日为过渡期，期间暂时保留热线号码，实行双号接听，设置过渡期电话语音提示，有序做好话务人员衔接安排和场地、系统、经费等各项保障，以及12345热线平台与部门业务系统的对接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。</p> <p>8月1日起，注销原热线号码，实现12345热线一个号码服务。</p> | <p>省直有关部门（单位）、各市（州）人民政府</p> |

二、双号并行（保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理）

| 整合归并的热线 | 进度安排 | 责任单位 |
|---|---|---|
| <p>国家部委设立并在地方接听的政务服务便民热线：</p> <p>12348 全国公共法律服务专用电话</p> <p>12333 全国人力资源和社会保障服务电话</p> <p>12369 环境保护投诉举报电话</p> <p>12319 全国住房和城乡建设服务电话</p> <p>12329 全国统一住房公积金热线服务电话</p> <p>12328 全国交通运输服务监督电话</p> <p>12316 全国农业系统公益服务电话</p> <p>12318 全国文化市场举报电话</p> <p>12320 全国统一公共卫生公益服务电话</p> <p>12350 全国统一安全生产举报投诉电话</p> <p>12315 12315 市场监管投诉举报热线</p> <p>12393 医疗保障服务热线</p> <p>12317 全国扶贫监督举报平台电话</p> <p>12385 全国残疾人维权服务电话</p> | <p>9月30日前，完成相关业务系统、热线系统和投诉举报处理系统与12345热线平台的对接。</p> <p>10月15日前，完成知识库数据共享，人员划转、专家座席设立，以及12345热线场地和平台的升级改造。</p> <p>10月16日起，实现所有号码向12345热线转接。</p> | <p>司法厅、人力资源社会保障厅、生态环境厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、农业农村部、文化和旅游厅、省卫生健康委、应急厅、省市场监管局、省医保局、省扶贫开发局、省残联、各市（州）人民政府</p> |

三、设分中心（保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，以分中心形式归并到所在地 12345 热线，提供“7×24 小时”全天候人工服务，按照 12345 热线标准统一提供服务，接受统一管理）

| 整合归并的热线 | 进度安排 | 责任单位 |
|---|---|--|
| <p>国务院垂管部门在各地设立的政务服务便民热线：</p> <p>12360 全国统一海关公益服务电话</p> <p>12366 全国税务系统统一电话</p> <p>12313 全国烟草专卖品市场监管举报电话</p> <p>12367 国家移民管理局 12367 咨询服务热线</p> <p>12305 全国邮政业用户申诉电话</p> | <p>3 月 31 日前，各分中心建立与 12345 热线的电话转接机制，共享知识库，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，转至分中心办理。</p> <p>6 月 30 日前，建立所在地热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。</p> <p>8 月 31 日前，各分中心实现“7×24 小时”全天候人工服务。</p> <p>10 月 31 日前，完成相关业务系统、热线系统和投诉举报处理系统与省级 12345 热线平台的对接，实现相关数据实时向 12345 热线平台归集。</p> | <p>成都海关、四川省税务局、省烟草专卖局、四川出入境边防检查总站、省邮政管理局，各市（州）人民政府</p> |