

# 江苏省人民政府办公厅关于进一步优化 政务服务便民热线的实施意见

苏政办发〔2021〕81号

各市、县(市、区)人民政府,省各委办厅局,省各直属单位:

政务服务便民热线直接面向企业和群众,是反映问题建议、促进政府科学决策、推动解决政务服务问题的重要渠道。为进一步深化“放管服”改革,扎实有力推进政务服务便民热线归并优化工作,切实提高政府便民利企服务水平,建设人民满意的服务型政府,根据《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)要求,结合我省实际,经省人民政府同意,现提出以下实施意见。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,认真落实习近平总书记对江苏工作的重要指示要求,坚持以人民为中心的发展思想,切实履行“争当表率、争做示范、走在前列”使命担当,加快转变政府职能,深化“放管服”改革,创新政府治理方式,持续优化营商环境,以一个号码服务企业和群众为目标,推进各类政务服务便民热线归并优化,努力办成政府与企业群众的“连心线”“守心线”,建设人民满意的服务型政府。2021年底前,高质量完成除110、119、120、122等紧急应急热线外的政务服务便民热线归并,全省归并后的热线统一为“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,统一对外服务标识。进一步优化12345热线运行机制,加强12345热线能力建设,提升12345“一企来”企业服务热线运行质效,推动12345热线“接得更快、分得更准、办得更实”,实现“政府可找、政策可见、服务

可得”,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 二、重点任务

### (一)全面完成各类热线归并。

整体并入。对国务院有关部门设立并在江苏接听、企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线,以及各地各部门设立各类政务服务便民热线,取消号码,整体并入12345热线。

双号并行。对国务院有关部门设立并在江苏接听的话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线,按照国家统一部署要求进行归并优化,保留号码,与12345双号并行,话务座席并入12345热线统一服务、统一管理。原部门热线诉求登记环节嵌入至12345热线平台,形成综合登记“窗口”,统一登记企业群众诉求。对接收的企业群众诉求可通过原热线业务系统或12345热线业务系统办理并答复。部门办理情况及结果信息实时全量同步至12345热线平台,由12345热线统一组织回访。业务主管部门按需设置专家团队,负责在线办理业务或提供支撑。支持对双号并行的热线进行整体并入优化归并。

设分中心。实行垂直管理的国务院部门设立并在江苏接听的政务服务便民热线,设为12345热线分中心并增挂分中心牌子,保留号码和话务座席,与12345热线建立电话转接机制。按照12345热线平台统一规范,提供“7×24小时”全天候人工服务,数据实时向12345汇聚,纳入同级热线考核督办体系和跨部门协调机制。支持对设分中心热线进行整体并入或双号并行等优化归并,已经完成整体并入或双号并行的热线不再恢复。(省政府办公厅、省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年11月)

### (二)健全热线管理体系。

建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制,负责本地12345热线工作统筹规划、重要事项决策以及重点难点问题协调解决。省政务办负责全省12345热线的业务指导和组织协调。各设区市要明确12345热线管理机构,指导和监督本地政务服务便民热线工作,现有12345热线运行平台统一名称为12345政务服务便民热线中心,强化与市域治理工作的数据共享、业务协同。各部门要

建立本行业专家选派和管理长效机制。建立12345热线与紧急应急热线和公共事业服务热线的融合联动机制,推进平台互联互通、诉求互接互转、数据互享互用。推动深化长三角地区12345热线联动机制。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年12月,持续推进)

(三)优化热线工作流程。

对归并后的热线工作流程进行优化再造,实现企业和群众诉求办理的闭环运行,形成热线前台受理与业务部门后台办理服务紧密衔接的工作格局。12345热线负责登记和接收企业和群众诉求、回答一般性咨询和办结回访,不代替部门履行职能,部门按职责做好诉求办理、业务培训等工作。对专业性强、咨询量大的业务领域,要在12345热线话务现场设立业务专区,负责专业解答和内部业务分办,部门安排相关管理人员做好专区业务指导和对接协调等工作,并接受12345热线现场统一管理。加强人工服务,减少或取消语音导航,重塑诉求接听流程,让企业和群众电话更加便捷地接入人工座席。持续完善诉求归口标准,提高诉求分派效率和精准度。深化拓展“一企来”企业服务热线功能,构建企业诉求分类识别、快速办理机制。进一步强化“政策专员”队伍建设,更快更好解答政策执行部门和企业群众的咨询。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年11月,持续推进)

(四)提高问题实际解决率。

健全分级分类办理机制,诉求办理单位要按照“谁主管、谁负责,谁监管、谁负责,谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的要求办理各类诉求,确保12345热线受理范围内的事项得到依法依规处置。各地要制定不满意诉求处置规范,建立法律顾问团队,加强对不满意诉求和疑难、复杂事项的审核研判和再办理,不片面追求满意率。诉求办理单位定期开展诉求办理情况“回头看”,检查落实情况,切实提高合理诉求实际解决率。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年11月,持续推进)

(五)加强协调督办和考核。

完善12345热线分级协调督办和评价考核机制,加强对诉求办理单位办理

情况的综合评价,结果纳入年度热线工作评价。12345热线管理机构要运用专题协调、督促检查、约谈提醒、政风热线等多种方式,督促诉求办理单位履职尽责。政府督查部门、行业主管部门要与12345热线管理机构对办理质量差、推诿扯皮或回复不实等情形,开展联合督办。加强对诉求办理工作中的不作为、慢作为、乱作为等问题的依规处理。(省政府办公厅、省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年11月,持续推进)

(六)建立数据共享机制。

制定全省12345热线数据标准及数据汇聚和信息共享规则,各设区市12345热线及分中心按照统一数据接口规范与省级平台对接,保障数据安全,提高数据利用效能。12345热线平台数据按需逐级实时推送汇聚,向同级行业主管部门开放相应领域的诉求数据,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。在确保数据安全的基础上,根据诉求处理及政策咨询需要,部门业务系统查询权限、专业知识库向12345热线平台有序开放,提高12345热线在线解答能力。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年12月,持续推进)

(七)强化知识库建设应用。

制定全省统一知识库标准,建立完善知识采集、审核、发布和知识库更新维护机制。明确各地各部门的知识库维护更新主体责任,按标准及时向12345热线推送政策和热点答复口径。12345热线管理机构负责建立通报考核机制,推动知识库共建共享和实时更新。加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新,推动热线知识库向社会有序开放,提供高频事项的自助查询服务,发挥12345热线平台的政务公开窗口作用。建立“一企来”企业服务热线专项政策知识库,提高企业诉求在线答复率。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年12月,持续推进)

(八)深化热线数据分析运用。

建设全省12345热线数据资源库,实现热线数据全量实时汇聚。升级12345热线大数据分析系统,实现自主发现、动态跟踪、联动分析。建立专业数

据分析研判团队,及时开展专题分析,实时预警研判热点问题,为政府治理精准化、精细化赋能。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;持续推进)

(九)提升热线数字化智能化水平。

各地要依托官方微信、政务APP等互联网载体,丰富12345热线受理方式,满足企业和群众个性化、多样化需求。推动各部门原有热线网上受理渠道归并至同级12345热线平台,优化网上诉求办理机制,提升12345网上服务能力。强化归并后的12345热线一体化在线平台建设,加大数字化、智能化技术在热线诉求接听、处理、服务监督、数据分析等方面的建设应用,不断提高12345热线平台的承载能力、服务能力和分析能力。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年12月,持续推进)

(十)加强热线队伍建设。

结合归并前热线的业务量、一线人员数量、归并后工作服务时间延长等因素,以需求为导向,以集约、高效为目标,配强12345热线一线人员和管理队伍,建立与地区常住人口、业务量变化、经济社会发展水平相适应的人员队伍调整和工作保障机制,维护热线队伍稳定。省、市、县(市、区)政府部门、乡镇(街道)以及承担公共服务职能的企事业单位,应明确热线内部办理工作机构,配备专职或兼职人员,做好政务服务便民热线相关工作。加强热线工作人员岗前及技能提升培训,建立奖励激励机制,构建素质高、业务精、能力强的专业热线工作队伍。(省政务办牵头,省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责;完成时限:2021年12月,持续推进)

### 三、保障措施

(一)加强组织领导。

各级政府办公室(厅)牵头负责政务服务便民热线的归并优化工作,成立由热线管理、行业主管、财政、人力资源社会保障、机关事务管理等部门参加的热线归并优化协调推进小组,制定本地12345热线归并清单,统筹推进热线归并优化工作。

(二)压实工作责任。

各地要及时组织开展各类热线调查摸底工作,抓紧制定具体实施方案,细化工作任务,明确责任单位和序时进度。各级有关部门要加强政策支持和协同配合,做好系统对接、驻场培训、专家座席设置等工作,确保热线归并平稳过渡、有序推进。热线归并优化工作纳入全省营商环境和高质量发展考核,省政府办公厅、省政务办牵头对工作推进和效果进行督促落实和检查验收。

(三)完善制度经费保障。

建立健全政务服务便民热线制度标准体系,推动12345热线运行管理规范化、标准化、便利化。各地各部门要统筹做好服务场地、平台系统、人员队伍和运行经费保障等工作,根据实际情况制定和完善相关管理规范,为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障。对原部门热线整体并入或与12345热线双号并行的,其话务人员及经费等作相应划转。原热线主管部门管理机构要持续加强对整体并入或与12345热线双号并行的话务人员业务指导,确保12345热线归并优化平稳实施及正常运转。对双号并行中业务量大、专业性强的热线,其话务人员可实行原热线主管部门与12345热线共同管理的模式。各地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)。

(四)加强宣传引导。

在归并过渡期设置语音提示,让群众及时了解和掌握政务服务便民热线归并情况,以便更好使用。加强对12345热线功能作用、服务范围的宣传,及时总结推广好经验好做法,提高12345热线的知晓度和影响力。健全12345热线社会监督机制,鼓励社会各界共同参与监督,适时通过第三方评估、民意调查等方式对热线服务效能进行评价。

附件:12345热线归并清单

江苏省人民政府办公厅

2021年9月25日

## 附件

## 12345热线归并清单

## 一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一科技公益服务电话	12396	省科技厅	
2	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	省通信管理局	
3	全国统一民政服务电话	12349	省民政厅	
4	全国统一自然资源违法举报电话	12336	省自然资源厅	
5	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	省商务厅	
6	全国统一旅游资讯服务电话	12301	省文化和旅游委	
7	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	省卫生健康委	
8	火灾隐患举报投诉电话	96119	省消防救援总队	
9	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	省市场监管局	已并入12315，参照12315归并方式
10	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	省市场监管局	已并入12315，参照12315归并方式
11	全国价格投诉举报统一电话	12358	省市场监管局	已并入12315，参照12315归并方式
12	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	省市场监管局	已并入12315，参照12315归并方式
13	全国防震减灾公益服务电话	12322	省地震局	
14	不动产登记咨询电话	96510	省自然资源厅	
15	江苏旅游投诉举报电话	96519	省文化和旅游厅	
16	江苏交通服务热线	96196	省交通运输厅	
17	我省各地各部门设立的各项政务服务便民热线		各地有关部门	

## 二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	省司法厅	设置专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人力资源社会保障厅	设置专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	省生态环境厅	
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	省住房和城乡建设厅	
5	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	省住房和城乡建设厅	设置专家座席
6	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	
7	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅	设置专家座席
8	全国文化市场举报电话	12318	省文化和旅游厅	
9	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	省卫生健康委	设置专家座席
10	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急厅	
11	12315市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管局	
12	医疗保障服务热线	12393	省医保局	设置专家座席
13	全国扶贫监督举报平台电话	12317	省乡村振兴局	
14	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联	
15	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	省烟草专卖局	设服务专席

## 三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一海关公益服务电话	12360	南京海关	
2	全国税务系统统一电话	12366	省税务局	
3	国家移民管理局12367咨询服务热线	12367	省公安厅 江苏边检总站	
4	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局	