

邯郸市人民政府办公室

邯政办字〔2021〕24号

邯郸市人民政府办公室 关于印发邯郸市进一步优化政务服务 便民热线工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，市对口各单位，市政府各部门，冀南新区、邯郸经济技术开发区管委会：

《邯郸市进一步优化政务服务便民热线工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

邯郸市人民政府办公室
2021年4月5日

（此件公开发布）

邯郸市进一步优化政务服务便民热线 工作方案

为巩固和提升 12345 热线“一号通办”服务效能，提高政府便民利企服务水平，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）和《河北省人民政府办公厅关于印发河北省进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》（冀政办字〔2021〕20 号）要求，经市政府同意，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神和中央、省、市的决策部署，牢固树立以人民为中心的发展思想，以“一号通办”为基础，继续推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标。深化提升“一号通办”服务水平，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工作。2021 年底前，对我市各县（市、区）政府（管委会）和市

直各单位设立的政务服务便民热线以及省有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线，按照邯郸市 12345 热线归并清单要求，采取整体并入、双号并行、设分中心三种方式，进行分类分级归并优化。同时，优化工作流程和资源配置，实现热线受理和后台办理服务紧密衔接，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、智慧的政务服务“总客服”。

二、工作任务

（一）归并优化各类热线。

1. 统一名称标识。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”，统一使用 12345 热线标识，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

（责任单位：市政务服务管理办公室，完成时限：2021 年 4 月）

2. 归并各类热线。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位设立的各项为社会公众提供涉及本地本部门业务查询、咨询、投诉、意见建议征集等的政务服务便民热线电话（含移动电话号码），全部取消号码，整体并入 12345 热线。省有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线，根据话务量大小、社会知晓度高低等指标综合考量，采取整体并入、双号并行、设分中心三种方式，归并到 12345 热线。同时，原主管单位作为 12345 热线承办单位负责办理 12345 热线交办的各类诉求。热线号码已经取消的，原则上不再恢复。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：2021 年 10

月)

3. 整合受理渠道。各县(市、区)政府(管委会)和市直各单位设立各类政务服务网站、APP、微信、微博中的咨询、投诉等互动系统,要统一归并(跳转)至12345热线平台,真正实现“一号响应”,集约、规范、便捷、高效办理群众合理诉求。(牵头单位:市政务服务管理办公室,责任单位:各县<市、区>政府<管委会>,市有关部门,完成时限:2021年9月)

4. 确保平稳过渡。各县(市、区)政府(管委会)和市直各单位要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,按照不同归并方式要求,积极做好专业知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置及相关业务依责办理等工作。(责任单位:各县<市、区>政府<管委会>,市有关部门,完成时限:2021年10月)

(二) 优化热线运行机制。

1. 健全热线管理体系。健全政务服务便民热线工作统筹协调机制,充分发挥热线工作领导小组作用,负责协调解决12345热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题。健全12345热线管理机构,明确工作职责,可按照1坐席服务10万人的标准配备话务坐席,并按照1:2(每个坐席配备2个话务员)的比例配备话务员;按照24小时接通率不低于95%的工作要求,确保12345热线平台运行管理高效顺畅。逐步建立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: 市政务服务管理办公室, 责任单位: 各县<市、区>政府<管委会>, 市有关部门, 完成时限: 2021 年 9 月)

2. 明确热线受理范围。12345 热线受理行政区域内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: 市政务服务管理办公室, 完成时限: 2021 年 4 月)

3. 优化热线工作流程。12345 热线要依法依规完善包括受理、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。健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。(牵头单位: 市政务服务管理办公室, 责任单位: 各县<市、区>政府<管委会>, 市有关部门, 完成时限: 2021 年 12 月)

4. 建立信息共享机制。建立统一的 12345 热线信息共享规则, 市级热线向省级热线实时推送受理信息、工单信息等全量数据,

加快推进 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、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。推动各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：持续推进）

5. 强化信息安全保障。建立 12345 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。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：持续推进）

6. 建立督办问责机制。建立健全 12345 热线督办、考核和问责机制。加强对诉求办理单位的问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，完善绩效考核，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。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位对涉及本地区本行业的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，按照有关规定进行问责和通报。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：持续推进）

（三）加强热线能力建设。

1. 加强知识库建设与应用。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位应全面梳理分析群众关注焦点、热点问题，第一时间向 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库。12345 热线要按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”原则，建立并维护热线知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：持续推进）

2. 加强热线队伍建设。要注重加强对热线工作人员的政策和业务培训，探索采取话务服务外包方式，提高话务服务专业化水平，降低管理成本，提升服务效率质量。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位要加大对热线工作的支持力度，将热线工作列入本单位日常工作重要内容，明确专门机构和人员负责接收、办理 12345 热线业务，维护、更新和优化本单位热线知识库信息，并提供人、财、物保障，做好热线归并后的工作衔接和业务延续。（牵头单位：市政务服务管理办公室，责任单位：各县<市、区>政府<管委会>，市有关部门，完成时限：持续推进）

三、保障措施

（一）强化组织领导。各县（市、区）政府（管委会）和市

直各单位要高度重视政务服务便民热线归并优化工作，将其作为深化“放管服”改革、优化营商环境、建设服务型政府的重要内容之一，列入重要议事日程。主要负责同志要专题研究部署，分管负责同志要亲自协调、督促和落实，要责任到单位（处室），明确到专人。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位要结合实际，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，明确责任单位和进度安排，积极推进工作落实，确保按期完成。

（二）强化运行保障。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位要积极支持政务服务便民热线归并优化工作，根据 12345 热线运行实际情况，制定完善相关管理办法，规范运转、管理、服务等工作，推动形成便捷、畅通、高效的热线工作体系。12345 热线平台建设及日常运维管理经费要纳入同级财政预算。

（三）强化监督问效。各县（市、区）政府（管委会）和市直各单位要健全 12345 热线工作监督机制，主动接受人大依法监督、政协民主监督、新闻媒体舆论监督，鼓励社会各界和群众共同参与监督，适时通过第三方评估、民意调查等方式对热线服务进行评估，定期对热线办理情况进行排名并公开公布。要加大宣传力度，广泛宣传 12345 热线的功能作用和经验做法，不断扩大热线影响力。

附件：邯郸市 12345 热线归并清单

附件

邯郸市 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	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	取消号码和坐席，并入 12345 热线统一管理。
2	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
3	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	取消号码，并入 12345 热线。
4	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
5	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	市卫生健康委	
6	全国统一科技公益服务电话	12396	市科技局	热线在省有关部门设置，市有关部门作为 12345 热线承办单位做好热线交办诉求的办理。
7	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	市通信发展办	
8	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文化广电和旅游局	
9	全国防震减灾公益服务电话	12322	市应急管理局	
10	各级各有关部门设立各类为社会公众提供涉及本部门业务查询、咨询、投诉、意见建议征集等的政务服务便民热线电话（含移动电话号码）		各级各有关部门	取消号码，取消坐席，将话务人员并入 12345 热线统一管理。无热线的部门，直接作为 12345 热线的承办单位做好热线交办诉求的办理。

二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	市住房公积金管理中心	保留号码，取消坐席，将话务人员并入12345热线统一管理。建立行业专家选派和管理长效机制。
2	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	保留热线号码，暂时保留话务坐席，与12345热线建立电话转接机制，按照12345热线标准提供统一服务。
3	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委	保留热线号码，并入12345热线，市有关部门作为12345热线承办单位做好热线交办诉求的办理。
4	全国公共法律服务专用电话	12348	市司法局	
5	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源社会保障局	
6	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
7	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城管执法局	
8	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
9	全国文化市场举报电话	12318	市文化广电和旅游局	
10	12315市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	
11	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
12	医疗保障服务热线	12393	市医疗保障局	
13	全国扶贫监督举报平台电话	12317	市扶贫开发办	热线在省有关部门设置，市有关部门作为12345热线承办单位做好热线交办诉求的办理。
14	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	

三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草局	1. 以分中心形式归并到12345热线,保留号码和话务坐席,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。 2. 纳入同级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。 3. 按要求及时办理12345热线派发工单。
2	全国统一海关公益服务电话	12360	邯郸海关	热线在省有关部门设置,市有关部门作为12345热线承办单位做好热线交办诉求的办理。
3	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	
4	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	市公安局	
5	全国邮政业用户申诉电话	12305	市邮政管理局	

抄送：市委各部门，市人大办公室，市政协办公室，市监委，市法院，
市检察院，市各人民团体。

邯郸市人民政府办公室

2021年4月6日印发
