

丽水市人民政府办公室文件

丽政办发〔2021〕75号

丽水市人民政府办公室关于 印发进一步整合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，市政府直属各单位：

《进一步整合优化政务服务便民热线实施方案》已经市政府第88次常务会议审议通过，现印发给你们。请结合实际，认真贯彻执行。


丽水市人民政府办公室
2021年12月27日

（此件公开发布）

进一步整合优化政务服务便民热线实施方案

12345 政务服务便民热线直接面向企业和群众，是直接收集各类社会问题和建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线，对持续提升群众对政府的满意度、持续优化营商环境，打造服务型政府、推进国家治理体系和治理能力现代化具有非常重要的意义。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）和浙江省人民政府办公厅《关于进一步整合优化政务服务便民热线的通知》（浙政办发〔2021〕49号）精神，为进一步整合优化我市政务服务便民热线，提升政府为企业便民服务水平，经市政府同意，制定本实施方案。

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历次全会以及省委十四届历次全会、市委四届历次全会精神，坚持以人民为中心，忠实践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”，聚焦高质量发展建设共同富裕示范区，全面推进数字化改革，以一个号码服务企业和群众为目标，推动全市政务服务便民热线归并优化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感、认同感。

（二）工作目标。

加快推进除 110、119、120、122 等紧急类热线外的政务服务

便民热线归并。2021 年底前，各地设立的和国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线统一归并为 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线，统一挂市长公开电话的牌子），语音呼叫号码为 12345。同时，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，确保接得更快、分得更准、办得更实，体现真便民、能办事。

（三）基本原则。

1.分类施策，应并尽并。发挥各地主导作用，加强部门政策支持和配合衔接，分门别类推进整合。全市其他承担政务服务功能的便民热线，原则上取消号码，并入 12345 热线，今后不再新设非紧急类政务服务便民热线。

2.高效协同，系统推进。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。部门按照职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，涉及行政执法案件和投诉举报的，12345 热线第一时间转至相关部门办理。

3.数字赋能，整体智治。统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，完善智能应用、知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，提高热线接通率和专业化服务质量。

二、工作任务

1.整体并入。企业和群众拨打频率较低的 8 条政务服务便民热线（见附件 1），全部取消号码，将话务**座席**并入 12345 热线。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府、市直有关单位，完成时限：2021 年 12 月底前）

2.双号并行。话务量大、社会知晓度高的6条政务服务便民热线（见附件1），保留号码，将话务**座席**并入12345热线。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府、市直有关单位，完成时限：2021年12月底前）

3.设分中心。实行垂直管理的国务院部门在地方设立的5条政务服务便民热线（见附件1），以分中心形式归并到市级12345热线，保留号码和话务座席，建立电话转接机制，相关数据实时向“浙里访”平台归集，并纳入统一考核督办工作体系。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府、市直有关单位，完成时限：2021年12月底前）

三、工作机制

（一）运行机制。

1.一号响应。以12345一个号码对外，受理企业和群众各类非紧急政务诉求。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。

2.闭环管理。来电事项统一纳入“浙里访”平台管理，完善受理、派单、办理、答复、督办、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。

3.接诉即办。建立企业和群众诉求快速响应机制，应当及时回应企业和群众诉求；严格落实首办责任制，承办单位按照规范、高效、负责的原则办理。

4.监督考评。建立健全12345热线考评和问责机制，运用督

办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实诉求办理责任。建立完善以有效接通率、直接答复率、群众满意率等为核心指标的考评体系。

5.数据共享。各地要加快推进“浙里访”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，为部门履行职能、事中事后监管、解决普遍性诉求提供数据支撑。

6.数智分析。建设市县两级12345热线大数据分析系统，定期分析社情民意数据，从中抓取苗头性、倾向性、敏感性信息，前移问题化解关口，实现被动处置问题向主动发现和预测预警预防的转变，为政府决策提供参考。

（二）保障机制。

1.重大问题解决机制。一是建立重大突出问题主动治理机制，12345热线及时提交工作中发现的突出问题，市、县（市、区）人民政府组织开展重点领域和区域治理，对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，制定解决方案，完善政策措施，明确主责单位，市、县（市、区）、街道（乡镇）三级协同联动，形成条块结合、上下协同的工作合力，集中力量推动问题解决。二是建立职责不清事项事权确定机制，对12345热线转交的事项实行首接负责制，接到派单的单位不得推诿。办理诉求涉及其他单位的，首接单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接单位；不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段性工作情况；对职责不清的事项，通过多部门联

合会商、报市政府研究落实、人大立法等形式推动事权确定和问题化解。

2.人员经费保障机制。为确保便民服务优质高效，12345 热线的人员配备、办公场所和保障经费应与工作量和承担的职责相匹配。建立工作力量和经费保障的动态调整机制，动态调整话务接听人员和提升话务人员的薪资水平，确保 12345 热线受理、转办、回访、督办、分析研判以及综合管理等闭环管理各个环节工作到位。

3.考核督办问责机制。将 12345 工作纳入全面落实深化“放管服”改革优化营商环境、“互联网+政务服务”等考核评价指标体系。健全以接诉响应率、问题解决率和群众满意度等工作指标的考评机制，由 12345 热线管理办公室每月对承办单位进行考评，排名通报，加强对考评结果的综合运用，对开展主动治理、积极解决疑难复杂问题成效显著的给予考评激励。建立“信访督办—政府督办—监察督查”的一体联合督办机制，12345 热线管理办公室运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。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，按照有关规定进行问责和通报。管理办公室督办不起作用的，移交本级党委、政府“两办”督查室，由“两办”督查室跟进督查；对工作中存在严重不良情形或严重后果的，移交同级纪检监察部门依法问责和处理。

四、能力建设

（一）一体化架构。将 12345 热线来电作为群众找政府表达诉求、反映问题的一种形式，纳入“浙里访”平台统一管理。各

县（市、区）做好热线接通能力的各项保障工作，提供与需求相适应的资源，有效畅通企业和群众表达诉求、提出意见建议。

（二）智能化提升。各县（市、区）、市直各部门要建立和维护权威明确、标准统一、实时更新、共建共享的 12345 热线知识库，业务量大、专业性强的部门应成立专门工作团队，并定期开展培训。迭代热线智能客服、网上智能客服，不断丰富应用场景，推进 12345 热线智能全语音门户建设，满足群众个性化、多样化需求。

（三）专业化管理。各县（市、区）、市直各部门要注重选拔政治素质好、业务能力强、工作作风实的干部，充实到 12345 热线工作队伍中，并重视干部交流使用，增强干部队伍活力。加强 12345 热线队伍统一管理和培训，优化知识结构、提高综合素质，不断提升 12345 热线服务质量和水平。

五、工作要求

（一）强化组织领导。建立 12345 热线工作领导小组，市政府主要领导担任组长，分管领导担任副组长，下设 12345 热线管理办公室，办公室主任由信访局局长兼任。统筹协调各级 12345 热线工作中遇到的重大问题和疑难事项，定期听取各级各部门工作汇报，定期分析研究重大事项或重要工作。市政府办公室牵头负责全市政务服务便民热线整合优化工作；机构编制部门负责 12345 热线的职能和机构编制调整等工作；财政部门负责 12345 热线的经费保障工作；市机关事务服务中心负责落实 12345 热线的业务用房；信访部门负责业务承接，指导督促各县（市、区）制定 12345 热线归并清单，及时研究解决热线建设发展中的重大

问题。各县（市、区）、市直各部门要提高站位，精心组织，确保按期完成热线归并任务。

（二）明确工作职能。进一步明确 12345 热线工作职能，内设机构设置要与工作职能匹配，科学设置工作流程，实现 12345 热线闭环管理，制定工作规则，建立 12345 热线规范化服务体系，推动 12345 热线法规制度建设。

（三）注重宣传推广。利用广播、电视、网络、报刊等加大宣传力度，营造良好的舆论氛围。及时总结推广好经验、好做法、打造我市 12345 热线金名片。

各县（市、区）要根据实际情况抓紧制定实施方案，明确责任单位和进度安排，加强衔接配合，认真抓好落实。相关工作机制、人员、经费、场地等方面的落实，各级 12345 中心以及市各分中心参照执行。

- 附件：1. 丽水市 12345 政务服务便民热线归并清单
2. 丽水市 12345 热线工作领导小组名单

附件 1

丽水市 12345 政务服务便民热线归并清单

(共 19 条)

一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
2	浙江省中小企业服务热线	96871	市经信局	
3	全国统一科技公益服务电话	12396	市科协	
4	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	市通发办	
5	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文广旅体局	
6	旅游投诉热线	96118	市文广旅体局	
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	市卫生健康委	
8	全国防震减灾公益服务电话	12322	市科技局	

二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	残疾人维权服务电话	12385	市残联	
2	公共卫生公益服务电话 (心理热线)	12320 96525	市卫生健康委	
3	邮政业用户申诉电话	12305	市邮政管理局	
4	医疗保障服务热线	12393	市医保局	
5	全国扶贫监督举报平台 电话	12317	市农业农村局	

三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	税务系统统一电话	12366	市税务局	
2	烟草专卖品市场监管举 报电话	12313	市烟草局	
		96313		
3	全国统一海关公益服务 电话	12360	丽水海关	
4	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	市公安局	

附件 2

丽水市 12345 热线工作领导小组名单

组 长：吴晓东（市政府市长）

副组长：杜兴林（市政府常务副市长）

毛建国（市政府副市长）

成 员：周劲松（市政府副秘书长、办公室主任）

叶建利（市委副秘书长、市信访局局长）

吴志林（市政府办公室副主任）

徐 雄（市信访局副局长）

饶 胜（市委编办副主任）

张 栋（市财政局副局长）

李 浩（市司法局副局长）

叶菽茂（市机关事务中心副主任）

其他成员为 12345 热线工作有关单位分管领导。

领导小组下设 12345 热线管理办公室，办公室设在市信访局，叶建利兼任办公室主任，徐雄兼任办公室副主任，周国胜兼任联络员。

以上人员如有变动，不再发文，自行替补。

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，丽水军分区，市
监委，市法院，市检察院。

丽水市人民政府办公室

2021年12月28日印发
