



郴政办发〔2021〕22号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市进一步归并优化政务服务便民热线工作方案》的通知

索引号：100001/2021-3352156
文号：郴政办发〔2021〕22号
统一登记号：CZCR-2021-01015
公开方式：主动公开
公开范围：面向社会
信息时效期：2026-09-29
签署日期：2021-09-29
登记日期：2021-10-08
所属机构：郴州市政府办公室
所属主题：
发文日期：2021-09-29
公开责任部门：郴州市政府办公室

郴政办发〔2021〕22号

郴州市人民政府办公室

关于印发《郴州市进一步归并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，市政府各工作部门，中省驻郴各单位：

《郴州市进一步归并优化政务服务便民热线工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

郴州市人民政府办公室

2021年9月29日

(此件主动公开)

郴州市进一步归并优化政务服务便民热线工作方案

为深入贯彻习近平总书记考察湖南考察郴州重要讲话指示精神，服务“三高四新”战略和打造“一极六区”目标任务，牢固树立以人民为中心的发展思想，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）和《湖南省进一步归并优化政务服务便民热线工作方案》（湘政办发〔2021〕35号），结合我市实际，制订本方案。

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，将各级各部门设立并在我市

接听的政务热线归并至12345政务服务便民热线，实现一个号码服务，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”，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，按照“统一规范、整体联动、协同高效”的原则，优化热线运行管理机制，强化热线服务支撑，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，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，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，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作任务

（一）归并政务服务便民热线

1.分类归并。按照整体并入、双号并行、设分中心三种方式推动我市政务服务便民热线归并工作。整体并入的，取消号码，话务座席统一归并到12345热线。双号并行的，保留号码，直接转接，话务座席并入12345热线统一管理；专业性强的热线，在12345热线设置1个专家座席，由有关业务部门选派人员现场接听并指导同类话务受理。设分中心的，保留号码与座席，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。12345热线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。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：2021年11月）

2.确保平稳过渡。根据归并后12345热线的话务量和工作实际，由市政府办公室（市长公开电话办公室）统筹解决工作人员、工作经费、话务坐席、场地扩容、系统功能改进等问题，适当调整下一年度话务服务购买项目。热线责任单位要将受理范围内的法律法规、政策文件、业务指南等信息及时准确地采集上传到12345热线信息系统知识库中，确保知识信息覆盖范围全面、内容真实有效，提高咨询类诉求的在线答复办结率。归并后，话务等数据归集到12345热线信息系统，其他热线信息系统由责任单位根据工作需要决定是否保留，需要话务相关数据的，与市政府办公室（市长公开电话办公室）衔接数据传输技术细节。市县两级各部门原则上不再新设政务热线（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。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：2021年12月）

3.进一步做强市级12345热线。升级完善郴州市市长公开电话多媒体网络系统，逐步实现市级12345热线统一接听、分办市县两级全部诉求，进一步完善县级热线工作网络，形成以市12345热线为接听主力、热线分中心为专业补充、各承办单位为办理主体的全市12345热线工作体系。全市各有关部门设立的政务服务网站、移动客户端、微信、微博中的咨询、投诉等互动系统平台，要逐步整合至市级12345热线，由市政务服务中心提供技术支持，统一受理入口、标准和服务流程，实现企业和群众诉求“一站式服务”。加强线上互动，完善文档、照片、视频等信息收集方式，方便企业和群众反映诉求建议。根据实际情况建设网页专栏、微信公众号、微信小程序、微博认证号、移动客户端，实现新媒体全覆盖。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进）

（二）优化热线运行管理机制

4.优化热线工作流程。在省12345热线指挥监管平台指导下，健全我市12345政务服务便民热线运行管理体系，明确我市12345热线受理范围、工作流程、服务规范和运行保障等内容，优化受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访评价等环节的闭环工作流程，完善诉求办理关键步骤的处理规则。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，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，形成高效协同机制。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进）

5.明确热线受理范围。12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求，包括对国家相关法律、法规、规章、政策等方面的

咨询，对政务信息的综合查询，对政府部门及其工作人员在行政效能等方面的意见、建议、表扬、投诉或批评，以及生活、生产中碰到困难和问题需要求助政府及相关部门、公共企事业单位和社会组织的事项。对以下诉求应不予受理：涉及国家机密、商业机密、个人隐私的，已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的，已经信访程序受理、处理或者终结的，同一服务对象的同一事项已经受理、正在办理、或已依法办理完毕且无新情况新理由的，应由110、119、120、122等紧急服务专线受理的，违反法律法规、社会公序良俗的，属于党委、人大、政协管辖范围的，涉及军队、武警职责范围的，所反映问题非热线本级所界定的行政职权管辖范围的，以及其他不应受理情况。服务对象诉求不予受理的，应做好解释沟通工作，告知其不予受理的原因。（责任单位：市政府办公室，完成时限：持续推进）

6.建立热线联动机制。逐步建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线和供水供电供气等公共事业服务热线的联动机制。（责任单位：市政府办公室、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进）合作共建安全生产有奖举报平台，完善安全生产有奖举报闭环机制。（责任单位：市政府办公室、市应急管理局，完成时限：2021年12月）

7.探索企业诉求“政企通”。12345热线设置服务企业、优化营商环境的“政企通”专席，集中受理分办企业相关诉求。建立政策知识库和政策专员库，对专业性强的相关政策咨询，及时转达各政策专员，通过政策专员、企业“一对一”在线服务，实现政策信息精准推送、快速直达；建立健全工作协调联动机制，实行企业投诉举报台账制、交办制、销号制管理。（责任单位：市政府办公室、市发改委，完成时限：2021年12月）

8.探索“接诉即办”工作机制。依托郴州市市长公开电话多媒体网络系统，结合市域社会治理现代化工作要求，加快探索搭建直达基层一线的联动处置网络，完善快速响应的指挥调度体系，进一步健全以诉求响应率、按时办结率、问题解决率、群众满意率为标准的热线工作考核制度，快速有效解决企业和群众的诉求。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府，完成时限：持续推进）

9.健全热线工作督办问责机制。进一步完善热线监督考核综合评价指标体系，建立重点投诉事项挂牌督办领办工作机制，采用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，对办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形进行督促督办和问责通报。将12345热线办理情况纳入政务服务“好差评”，对行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。（责任单位：市政府办公室、市行政审批服务局，完成时限：持续推进）

（三）强化热线服务支撑

10.加强热线知识库建设和应用。建立各县市区人民政府和市直及中省驻郴单位向12345热线知识库整理、推送、更新知识的责任机制，完善多方校核、查漏纠错等制度。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。热线知识库根据要求向各级各部门开放，向省12345热线归集，拓展热线知识库群众自助查询服务。（责任单位：市政府办公室、各县市区人民政府、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进）

11.加强热线信息共享和安全保障。建立12345热线信息共享规则，加快推进12345热线平台与全市各级政务服务“一体化”平台的互联互通，实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，实现数据实时共享和工单无缝流转。市直有关部门要加强业务指导，推动部门业务系统查询权限、专业数据库等向12345热线平台开放。建立信息安全保障机制，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。（责任单位：市政府办公室、市行政审批服务局、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进）

12.加强智能化运用与大数据分析。积极运用智能搜索、语义识别等技术，实现企业和群众咨询智能应答。推进12345热线无障碍建设，运用信息化技术便利残疾人交流。加强智能审单、智能质检、智能回访等功能建设，有效提升12345热线运行效能。建设热线诉求大数据分析系统，实现热点事件、集中事件、持续性事件、突发性事件、苗头性事件等自主发现、动态跟踪、联动分析，为各部门履行职责、事前预警、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。

(责任单位：市政府办公室、市行政审批服务局，完成时限：持续推进)

13.加强热线队伍建设。加强对热线工作一线人员的业务培训，提高话务服务专业化水平，提升服务效率和质量。各级各部门要加大对热线工作的支撑力度，明确部门内部统筹热线办理工作的机构、人员和职责。对设置专家座席的，相关部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。(责任单位：市政府办公室、市直及中省驻郴有关单位，完成时限：持续推进)

三、保障措施

(一) 加强组织领导。市政府办公室（市长公开电话办公室）牵头负责全市政务服务便民热线归并优化工作，统筹协调、监管考评全市政务服务便民热线的管理和运行。各县市区政府、市直及中省驻郴有关单位要明确具体分管负责人和具体联系人对接热线归并优化工作，确保按期高质量完成热线归并优化各项任务；要切实加强热线工作机构能力建设，深入推进“接诉即办”“未诉先办”“联合督办”，加大协调调度和督查督办力度，做到工作调度进一步加强、办理质量进一步提高、工作机制进一步理顺、群众满意度进一步提升。

(二) 强化责任落实。各级各有关部门要高度重视政务热线归并优化工作，将之作为深化“放管服”改革、优化营商环境、提升政府治理能力和治理水平的重要内容之一，列入重要议事日程，主要负责同志专题研究部署，分管负责同志亲自协调、督促和落实，责任到机构，任务到专人。各级财政部门要根据归并优化的工作需要统筹相关经费做好保障工作，并根据我市实际情况建立经费保障机制。

(三) 引导社会参与。健全热线社会监督机制，鼓励社会各界和人民群众共同参与监督，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，推动热线办理情况向社会公开。各级各有关部门要充分利用广播、电视、报刊等传统媒体和网站、微信、微博、移动客户端等新媒体广泛宣传12345热线的功能作用，及时总结推广好经验好做法，更大程度方便企业、群众知悉和使用。

附件：郴州市政务服务便民热线归并清单

附件    郴州市政务服务便民热线归并清单
(共44条)

一、整体并入（26条）

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	市科学技术局	已暂停服务
2	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	市工信局	
3	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	已暂停服务
4	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	已归并到12345
5	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	已归并到12345

6	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文旅广体局	已归并到12345
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	已暂停服务
8	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	由119兼职接听
9	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	市市场监管局	已归并到12315
10	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	市市场监管局	已归并到12315
11	全国价格投诉举报统一电话	12358	市市场监管局	已归并到12315
12	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	市市场监管局	已归并到12315
13	全国防震减灾公益服务电话	12322	市地震局	
14	医疗保障服务热线	12393	市医疗保障局	已暂停服务
15	河长制工作监督举报电话	96322	市水利局	
16	北湖区区长公开电话	2912345	北湖区人民政府	
17	苏仙区区长公开电话	2812345	苏仙区人民政府	
18	资兴市市长公开电话	3312345	资兴市人民政府	
19	桂阳县县长公开电话	4412345	桂阳县人民政府	
20	宜章县县长公开电话	3712345	宜章县人民政府	
21	永兴县县长公开电话	5612345	永兴县人民政府	
22	嘉禾县县长公开电话	6712345	嘉禾县人民政府	
23	临武县县长公开电话	6612345	临武县人民政府	
24	汝城县县长公开电话	8412345	汝城县人民政府	
25	桂东县县长公开电话	8812345	桂东县人民政府	
26	安仁县县长公开电话	5212345	安仁县人民政府	

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	市司法局	设专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	市人社局	设专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	市城管和综合执法局	
5	全国交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
6	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
7	全国文化市场举报电话	12318	市文旅广体局	
8	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委	设专家座席
9	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	
10	12315市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	设专家座席
11	全国扶贫监督举报电话	12317	市乡村振兴局	
12	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	

三、设分中心（6条）

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		省级设立分中心
2	全国税务系统统一电话	12366	市税务局	市级设立分中心
3	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313		省级设立分中心
4	国家移民管理局12367咨询服务热线	12367		省级设立分中心

5	全国邮政业用户申诉电话	12305		省级设立分中心
6	全国统一住房公积金热线服务电话	12329		省级设立分中心

文档附件：
郴政办发〔2021〕22号.doc

扫一扫在手机打开当前页



打印 分享：

相关文章

- › 【音频解读】郴政办发〔2021〕22号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市进... 2021-10-11
- › 【图文解读】郴政办发〔2021〕22号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市进... 2021-10-09



网站地图 | 网站帮助 | 联系我们

主办单位：郴州市人民政府办公室

联系电话：0735-2368507

湘公网安备：43100202000023号

承办单位：郴州市政务服务中心

备案/许可证编号：湘ICP备13003667号

网站标识码：4310000046

政府网站
找错

适老化
无障碍服务