

山西省人民政府办公厅

王 纯

特急

晋政办发〔2020〕47号

山西省人民政府办公厅
关于印发山西省 12345 政务服务热线
整合建设实施方案的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省 12345 政务服务热线整合建设实施方案》已经省委、省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山西省人民政府办公厅

2020年7月7日

（此件公开发布）

山西省 12345 政务服务热线 整合建设实施方案

为进一步深化我省“放管服效”改革,建设覆盖全省、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务热线体系,实现“一条热线管便民”,畅通政民互动渠道,打造“六最”营商环境,根据国务院办公厅《2019年政务公开工作要点》精神,按照省委全面深化改革委员会2020年重大改革项目及责任分工要求,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,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,以更快更好方便企业和群众办事创业为导向,加大转变政府职能和简政放权力度,推动政务服务理念、制度、作风深层次变革。按照“集约、规范、便民、高效”的原则,整合建设全省统一的12345政务服务热线(以下简称12345热线),畅通密切联系群众渠道,不断提高人民群众的获得感和对政府工作的满意度,为各级各部门了解群众诉求、把握社会热点、解决民生问题、做出科学决策提供高质量服务,提升政府治理能力现代化水平。

(二)工作目标。以数字政府建设为引领,依托全省一体化在

线政务服务平台,通过整合各类公共服务热线,改革职能部门对公众诉求事项自我受理、自我办理、自我监督、自我评价的传统模式,健全完善热线“好差评”机制,建立统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判的业务闭环,建设集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体的,涵盖电话、网站、微信、移动客户端等渠道的,便民高效、一号对外的 12345 热线,打造全省政务服务“总客服”。

二、主要任务

(一)热线建设。

1. 省、市两级结合自身实际,建设适合本级的 12345 热线,热线系统应具备话务、工单、知识库、统计分析等基础功能。整合服务资源,建立电话、网站、微信、微博、移动客户端等全媒体服务渠道。政务服务热线统称为“12345 政务服务热线”,语音呼叫号码为“12345”。

2. 省级与太原市 12345 热线统筹合并建设(共用 0351 区号);未建设 12345 热线的设区市,软件系统由省级统建,场地、硬件设施、人员等由各市自行解决,尽快完成市级 12345 热线建设。省级热线主管部门制定全省统一数据交换标准,各市按照标准与省级对接连通。各县(市、区)明确责任部门及责任人,承办各市 12345 热线转办事项,不再新建 12345 热线。

3. 省级 12345 热线主管部门为省行政审批服务管理局,省政务服务中心具体负责建设和日常运行管理。各市 12345 热线原则

上由各市行政审批服务管理局牵头组织,各市政务服务中心具体负责建设和日常运行管理。

(二)热线整合。

1. 整合范围。

按照“应合必合、应接必接”的原则,分类整合各级各部门设立的面向公众提供业务查询、咨询、投诉、求助、公共服务、意见建议征集、民意调查等非紧急类政务热线。不含110、119、120、122等紧急类热线和人大、政协、法院、检察院、纪检监察、国家安全等设立的热线。

2. 整合方式。

直接合并。对各部门自行设立的市话或无系统的政务热线,采取直接合并方式整合,采取直接合并整合方式原号码的热线功能由12345热线统一提供,原固定电话号码作为12345热线的转接电话。

来电转移。对话务量少、坐席规模小且专业化程度不高的全国行业统一政务热线,采取来电转移整合方式,取消被整合热线坐席但保留热线号码,公众拨打原热线号码直接通过技术方式转接至12345热线,由12345热线统一接听。

并行接听。对专业性和政策性较强、话务量大、国家部委要求建设并需保留的热线,采取并行接听整合方式,保留原热线号码与坐席,与12345热线各自受理公众诉求,同时实现互联互通、业务协同、数据共享。

三、运行机制

全省 12345 热线建立“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判”的运行机制。

(一)统一受理。省、市政务热线整合后以统一的“12345”号码对外,12345 热线承担受理职责,通过电话、网站、微信、移动客户端等渠道集中受理公众的咨询、投诉、求助、建议、举报等。涉访、涉诉、涉军、进入行政复议程序、归口中央部门垂直管理的诉求事项不在受理范围内。

(二)按责转办。按照“属地管理优先”和“谁主管、谁负责”的原则,对受理事项进行分类处置、按责转办。属于省级有关部门职责范围或跨市域的事项,由市级 12345 热线转至省级 12345 热线,省级依据部门职责转办;属于市级部门职责范围的事项,由各市 12345 热线受理后转市直各部门办理;属于县级部门职责范围的事项,由各市 12345 热线受理并派发县级责任部门转县有关部门办理。省、市 12345 热线对一般咨询类诉求依据热线知识库直接解答;对投诉、求助、建议、举报等事项,转相应职能部门办理;对情况复杂、涉及多个部门职责的投诉、求助、建议、举报等事项,通过建立首接负责制、联席会议制,由省、市 12345 热线确定主办单位和协办单位办理。

(三)限时办结。各级职能部门(统称为承办部门)承担 12345 热线转办事项的具体办理职责,承办部门对 12345 热线转办的事项应及时调查核实,按时研究解决。按照“谁办理、谁答复”的原

则,由承办部门在规定时限内将办理结果反馈诉求群众和 12345 热线。确因客观原因无法解决的,应认真做好解释工作。投诉举报事项的具体办理时限根据相关规定执行。

(四)统一督办。12345 热线通过多种方式对转办事项进行跟踪督办,督促承办部门按规定时限办结。

(五)评价反馈。12345 热线按照政务服务“好差评”要求承担评价反馈职责。对于已办结事项,12345 热线应及时向提出诉求的群众回访,核实办理结果,对承办部门的办理情况做出评价,及时将评价结果反馈承办部门,并就需要加强管理的环节提出相应意见。

(六)绩效管理。12345 热线对承办部门办理情况进行考核,并将考核结果报送本级目标责任考核部门。

(七)分析研判。12345 热线汇总形成热线大数据,定期梳理、分析和研判群众反映的政情民意、社会动态以及对政府管理和服

务提出的意见、建议,并报送本级党委、政府,提供决策参考。

四、责任分工

省行政审批服务管理局牵头负责全省 12345 热线整合建设工作,指导各地各部门热线建设,建立全省热线运行管理机制,协调解决热线建设过程中的重大问题。省政务服务中心具体承担省级 12345 热线的整合建设和日常运行管理职责。

省直有关部门负责将本部门设立的政务热线按要求纳入省级 12345 热线,负责承办省级 12345 热线转办的事项,负责做好本部

门知识库信息的收集、整理、录入和更新工作,及时将本部门热线工作承办处室及人员报送省政务服务中心。

各市人民政府负责统筹推进本市 12345 热线整合建设工作,各市行政审批服务管理局负责牵头组织,各市政务服务中心负责本级 12345 热线的整合建设和运行管理,按要求加快与省级 12345 热线对接连通,建立健全热线运行管理机制。

五、实施步骤

(一)建设整合阶段(2月20日前)。

1. 制定实施方案。各市要按照省委、省政府要求,制定本地区 12345 热线建设方案,明确时间表、路线图,压实工作责任,明确任务要求,迅速组织实施。

2. 加快热线建设。省级和未建 12345 热线的市,迅速开展热线建设,统筹做好场地改造、软件开发、硬件设施配备、人员招聘及培训、知识库建设等相关工作,在热线建成的同时,要同步实现省、市热线对接连通。

3. 实行并行接听。省级 12345 热线先将省直部门设立的政务热线按照并行接听方式进行整合,实现话务转接功能,后期逐步拓展整合深度,采用来电转移和直接合并方式进行整合;前期已经实现部分整合的市,根据实际情况进一步扩大整合范围,拓展服务的深度和广度;新建成 12345 热线的市,参照省级进行热线整合。

(二)启动运行阶段(3月1日前)。

省、市两级热线实现对接连通,全省“12345”语音呼叫号码正

式上线运行,实现“一号对外、统一受理、层级联动、部门协同”的基础功能。

(三)巩固提升阶段(7月底前)。

1. 升级系统功能。在前期建设的基础上,进一步完善系统功能,采用人工智能、大数据分析等先进技术,提升热线系统智能化水平。

2. 深化热线整合。省级 12345 热线在前期并行接听的基础上,对拟采用来电转移和直接合并的热线进行整合,同时将其他无政务热线的部门纳入 12345 热线服务范围,统一对外提供服务。各市 12345 热线参照省级,结合实际情况,扩大整合范围。

3. 强化管理运行。省、市 12345 热线主管部门要结合实际,设立专门管理运维机构,制定具体可操作的 12345 热线现场管理、培训、知识库管理等规章制度,优化坐席设置,加强业务培训,内强管理、外优服务,提升热线服务能力。

(四)评估验收阶段(10月底前)。

省级 12345 热线主管部门联合省直有关单位组成评估验收组,深入各市热线,通过现场查看、听取汇报、查阅资料、回访群众等方式,评估各市 12345 热线建设成果,总结经验,查找问题,完善机制,真正将 12345 热线打造成服务群众的“暖心热线”。

六、保障措施

(一)加强组织领导。各级党委、政府要高度重视 12345 热线建设工作,将其作为深化“放管服效”改革、打造“六最”营商环境、

建设服务型政府的重要内容,主要责任人亲自抓,分管责任人具体抓,明确责任部门,加强组织协调。省市行政审批服务管理部门要发挥牵头抓总作用,省市政务服务中心要确保各项建设运行任务落地落实,各级热线承办部门要确定专人承办热线工作。要把12345热线建设运行经费纳入同级财政预算,确保热线建设和服务运行的顺利推进。

(二)加大监督问责。各级各部门要建立12345热线工作监督机制,主动接受人大依法监督和政协民主监督,拓展电视问政、网络问政等新闻媒体的舆论监督渠道。适时通过第三方评估、民意调查等方式,加强对12345热线服务工作等方面的评估。通过数据统计分析,定期对热线办理情况进行排名并通过新闻媒体发布,鼓励社会各界和群众共同参与监督。加强对12345热线转办事项办理情况的监督,对办理过程中出现的失职、渎职等行为,严格按照干部管理权限进行问责;需要追究纪律责任的,由有关主管部门或纪检监察机关依照相关规定给予党纪政务处分。

(三)做好舆论宣传。各级各部门要统筹安排,充分发挥各类媒体的宣传推广作用,通过电视、报刊、广播、网络等多种传播形式,引导公众积极参与。要多渠道听取企业和群众的意见建议,积极回应社会关切,不断提高热线知晓度,扩大热线影响力。

附件:省级12345热线分类整合统计表

