

# 白银市人民政府办公室文件

市政办发〔2021〕74号

## 白银市人民政府办公室 关于印发《白银市 12345 政务服务便民热线 建设优化工作实施方案》的通知

各县、区人民政府，市政府各部门、直属企事业单位，中央和省在银有关单位：

《白银市 12345 政务服务便民热线建设优化工作实施方案》已经市政府第 63 次常务会议审定通过，现印发你们。请结合工作实际，认真贯彻落实。

白银市人民政府办公室

2021 年 7 月 15 日

（此件公开发布）

# 白银市 12345 政务服务便民热线 建设优化工作实施方案

为推动我市政务服务便民热线整合优化,建设覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务便民热线体系,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)《甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省 12345 政务服务便民热线整合优化工作方案的通知》(甘政办发〔2021〕18号),结合我市实际,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,坚持以人民为中心,深化“放管服”改革,持续优化营商环境,以一个号码服务企业和群众为目标,推动我市政务服务便民热线整合优化,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

2021 年底前,除 110、119、120、122 等紧急热线外,

各级各有关部门设立和国务院、省级有关部门设立并在我市接听的政务服务热线实现一个号码服务，整合归并后的热线名称为“白银市 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，优化工作流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，优化管理和业务协同，实现省级统筹和市县主办紧密衔接，建立健全热线市县区联动一体化运行工作机制，确保企业和群众反映的问题和合理诉求得到及时处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

### （三）工作原则

1. 坚持统一管理和部门联动相统筹。12345 热线整合优化工作由市政府办公室牵头，各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位配合衔接。热线整合归并后由 12345 热线管理机构进行统一管理，其他部门按职责办理。

2. 坚持诉求受理和业务办理相衔接。明确 12345 热线与各业务部门的工作职责，加强工作衔接，由 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。

3. 坚持便民高效和专业支撑相结合。以切实便利企业和群众为出发点和落脚点，拓展受理渠道，完善知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，提高热线接通率、满意率 and 专业化服务水平。

4. 坚持互联互通和协同发展相促进。强化 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动 12345 热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合。相关部门要加强对普遍性诉求的研究分析，解决共性问题。

## 二、重点任务

### (一) 加快热线平台建设

1. 建设 12345 热线平台。我市根据业务需求建设 12345 热线平台，合理配置场地座席，确保整合归并接得住，服务能力有提升。同时探索建立覆盖县区的热线服务管理体系。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 8 月底前）

2. 强化平台支撑能力。做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展互联网受理渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。12345 热线平台要具备话务、工单、知识库、统计分析、热点搜索、数据共享、督查反馈等基础功能，能够实现电话、网络、短信、来函、传真等全渠道服务，探索利用语音识别、智能派

单、智能回访等智能化应用，提高诉求处理效率。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

## （二）推进热线整合归并

1. 整体并入。对企业和群众拨打频率较低的 9 条政务服务便民热线（见附件），全部取消号码，将话务座席统一归并到 12345 热线。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 8 月底前）

2. 双号并行。对话务量大、社会知晓度高的 6 条政务服务便民热线（见附件），保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理。对不具备归并条件的热线，可暂时保留座席，与 12345 热线建立电话转接机制，按照 12345 热线工作标准统一提供服务。热线号码已经取消的，原则上不再恢复。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 8 月底前）

3. 设分中心。实行垂直管理的国务院和省级部门在我市设立的 2 条政务服务便民热线（见附件），以分中心形式整合到 12345 热线，保留号码和话务座席，建立电话转接和工单流转机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时纳入我市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。12345 热线可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。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 8 月底前）

### （三）优化热线运行机制

1. 明确管理机构。市政府值班室承担我市 12345 热线的建设整合和日常运行管理职责。各县区要理顺 12345 热线管理机构设置，明确工作职责，配备专人负责 12345 热线办理工作。市政府有关部门、中央和省在银有关单位要结合实际，整合组建或明确承担 12345 热线工作机构，配备工作人员负责本单位热线的建设整合、运行管理和业务办理等工作。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

2. 做好经费保障。将 12345 热线整合优化工作经费纳入市级财政预算，并整合各类整体并入、双号并行部门热线运行经费，做好经费保障。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：市财政局，完成时限：持续推进）

3. 明确受理范围。12345 热线通过电话、互联网等全媒体渠道，统一受理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等。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：持续推进）

4. 优化工作流程。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。以省级统一制定出台的全省 12345 热线管理办法等制度规范为标准，适时修订完善我市 12345 热线管理办法等制度规范，明确受理范围、工作目标、服务规范、运行保障等内容。形成以省级平台为协调调度枢纽、我市 12345 热线为接听主力、热线分中心为专业补充的 12345 热线工作体系。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。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：持续推进）

5. 定期分析报告。聚焦企业和群众关切，定期形成专报。12345 热线定期向市政府及省级平台报送数据分析报告，并视情向市政府有关部门通报；双号并行的热线部门、各分中心

热线定期向 12345 热线报送运行情况。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：持续推进）

6. 加强督办问责。建立健全 12345 热线督办、考核和问责机制。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，压实承办单位责任，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。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。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：持续推进）

7. 完善绩效考核。加强对承办单位问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，将评价结果纳入全面落实深化“放管服”改革优化营商环境提质提标年、“互联网+政务服务”等考核评价指标体系，不断提升热线整合归并后的服务质量和办理效率。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：持续推进）

#### （四）加强热线能力建设

1. 加强知识库建设和应用。建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的 12345 热线知识库，并实时向省级平台推送更新数据。要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，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。各部门要建立向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的责任机制，同时，要推动业务系统查询权限、专业知识库向同级 12345 热线平台开放。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

2. 加强数据汇聚共享。12345 热线和各分中心热线按照统一工单分类标准和统一数据接口规范与省级平台对接，实时归集上传诉求数据，省级平台按需向我市推送相关数据。12345 热线要主动向被整合热线部门及时推送受理信息、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。（责任单位：市政府办公室，配合单位：各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

3. 加强热线队伍建设。各县区各有关部门要加大对热线工作的支撑力度，明确部门内部热线办理工作职责和人员，按照热线需求设置专家座席和话务专区，做好专家选派、驻场培训等工作，做好热线整合归并后工作衔接和延续，提升热线质量和水平。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。（牵头单位：市政府办公室，责任单位：

各县区政府、市政府有关部门、中央和省在银有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

### 三、实施步骤

（一）调查摸底阶段（2021 年 3 月至 4 月）。采取排查摸底和实地走访调研相结合的形式，开展调查摸底工作，准确了解掌握各类政务服务便民热线号码名称、类别、数量及接听层级、管理机构、服务方式、座席数量、经费来源、系统平台、人员保障等情况。

（二）部署启动阶段（2021 年 5 月至 6 月）。制定我市 12345 热线建设优化工作实施方案，配齐工作力量，落实工作经费，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。

（三）建设整合阶段（2021 年 7 月至 8 月）。积极推进 12345 热线升级改造，做好热线整合程序衔接、平台对接、知识库建设及数据汇聚等工作，确保我市热线整合归并工作衔接顺畅、业务延续、过渡平稳。

（四）对接优化阶段（2021 年 9 月至 10 月）。对接连通省级 12345 热线，实现省市相互推送、业务协同、数据汇聚、实时服务。建立健全 12345 热线运行管理、跟踪调度、考核评价、督办问责等制度，内强管理、外优服务，全面提升热线服务能力。

（五）验收整改阶段（2021 年 11 月）。整合优化工作完成后，及时对热线整合归并工作运行情况、工作流程、管理机制等进

行自查自评，查漏补缺，完善机制，总结经验，迎接省级评估验收，真正将 12345 热线打造成“一号响应”全市企业和老百姓诉求的“暖心热线”。

#### **四、保障措施**

(一)加强组织领导。市政府办公室负责全市 12345 热线工作的统筹协调,指导各县区、各热线整合归并责任单位优化 12345 热线工作,制定发布 12345 热线整合归并清单,及时研究解决热线建设发展中的重大问题。各县区政府办公室和各热线整合归并责任单位负责本地区、本部门热线整合归并工作,建立健全工作统筹协调机制,确保按期完成热线整合归并任务。

(二)确保平稳过渡。市政府办公室和各县区、各热线整合归并责任单位要统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况,切实做好话务人员衔接安排以及场地、系统、经费等各项保障,合理设置过渡期和整合后的电话语音提示及导航,做好相关系统与 12345 热线平台的衔接,保障热线业务有序办理。

(三)加强制度保障。市政府办公室和各县区、各热线办理单位要根据实际情况制定和完善 12345 热线管理制度,规范热线办理流程,建立经费保障机制,为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障,确保热线建设、服务运行和业务办理顺利推进。原则上各县区、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)保障信息安全。市政府办公室和各县区、各热线办理单位要建立 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。

(五)做好培训宣传。市政府办公室和各县区、各热线办理单位要建立健全培训制度，对热线工作人员进行业务培训，不断提高工作人员的能力素质，提升热线工作的专业化水平。要切实加强 12345 热线宣传力度，充分利用广播、电视、网络、报刊等媒体广泛宣传，提高 12345 热线的知晓度，扩大 12345 热线的影响力。

附件：白银市 12345 热线整合归并清单（共 17 条）

附件

# 白银市 12345 热线整合归并清单（共 17 条）

## 一、整体并入（9 条）

| 序号 | 热线名称                   | 号码    | 责任单位        | 热线层级         | 备注 |
|----|------------------------|-------|-------------|--------------|----|
| 1  | 全国统一商务领域举<br>报投诉咨询服务电话 | 12312 | 市商务局        | 省市两级         |    |
| 2  | 全国扶贫监督举报<br>平台电话       | 12317 | 市扶贫办        | 省市两级         |    |
| 3  | 全国文化市场<br>举报热线         | 12318 | 市文广旅局       | 市县（区）<br>两级  |    |
| 4  | 全国统一自然资源<br>违法举报电话     | 12336 | 市自然资源局      | 省市县（区）<br>三级 |    |
| 5  | 全国统一民政<br>服务电话         | 12349 | 市民政局        | 省市县（区）<br>三级 |    |
| 6  | 全国统一安全生产<br>举报投诉电话     | 12350 | 市应急局        | 省市县（区）<br>三级 |    |
| 7  | 森林草原火警<br>报警电话         | 12119 | 市应急局        | 市县（区）<br>两级  |    |
| 8  | 全国残疾人维权<br>服务电话        | 12385 | 市残联         | 省市两级         |    |
| 9  | 火灾隐患举报<br>投诉电话         | 96119 | 市消防救援<br>支队 | 市级           |    |

## 二、双号并行（6 条）

| 序号 | 热线名称                 | 号码    | 责任单位           | 热线层级         | 备注             |
|----|----------------------|-------|----------------|--------------|----------------|
| 1  | 全国交通运输服务<br>监督电话     | 12328 | 市交通运输局         | 省市两级         | 座席并入           |
| 2  | 全国人力资源和<br>社会保障服务电话  | 12333 | 市人社局           | 省市两级         | 座席并入，<br>设专家坐席 |
| 3  | 12315 市场监管投诉<br>举报热线 | 12315 | 市市场监管局         | 省市县（区）<br>三级 | 保留座席           |
| 4  | 全国住房和城乡建设<br>建设服务热线  | 12319 | 市住建局           | 市县（区）<br>两级  | 保留座席           |
| 5  | 环境保护投诉<br>举报电话       | 12369 | 市生态环境局         | 省市县（区）<br>三级 | 保留座席           |
| 6  | 全国统一住房<br>公积金热线      | 12329 | 市住房公积金<br>管理中心 | 省市两级         | 保留座席，<br>设专家座席 |

## 三、设分中心（2 条）

| 序号 | 热线名称                | 号码    | 责任单位   | 热线层级 | 备 注       |
|----|---------------------|-------|--------|------|-----------|
| 1  | 全国税务系统<br>统一电话      | 12366 | 市税务局   | 省市两级 | 设立分<br>中心 |
| 2  | 全国烟草专卖品<br>市场监管举报电话 | 12313 | 市烟草专卖局 | 省市两级 | 设立分<br>中心 |

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委  
市委组织部，市委编办。

---

白银市人民政府办公室

2021 年 7 月 15 日印发

---