

# 运城市人民政府文件

运政发〔2019〕25号

---

## 运城市人民政府 关于印发运城市整合政务服务热线实施方案的 通 知

各县(市、区)人民政府，运城开发区管委会，市直各有关单位：

《运城市整合政务服务热线实施方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

运城市人民政府

2019年12月12日

(此件公开发布)

# 运城市整合政务服务热线实施方案

为进一步推进政府职能转变，畅通政民互动渠道，建设全市统一的政务服务热线体系，不断增强人民群众的获得感。根据中共山西省委办公厅、中共运城市委办公室要求，结合我市实际，制定本方案。

## 一、总体要求

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、四中全会精神，巩固落实习近平总书记视察山西重要讲话精神，按照国家、省、市关于推进政务服务热线整合建设的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻新发展理念，本着“集约、提效、有序、规范”的原则，整合现有资源，建立工作机制，规范服务标准，强化监督考核，加快建成全市统一的12345政务服务热线体系，实现与省政务服务热线及有关政务服务平台互联互通，切实解决群众反映的政务服务热线号码过多、接通率低、服务质量参差不齐等问题，进一步畅通政民互动渠道，为建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

## 二、整合目标

坚持以“畅通群众诉求渠道，建设人民满意政府”为宗旨，解决各类公共服务热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”问题，贯彻落实“一条热线管便民”的改革部署，分阶段开展各类

政务服务热线整合对接工作，打造全方位、全时段、高效率、高质量的“一号通”政务服务热线，进一步完善“一号对外、集中受理、分类处置、部门联动、跟踪督办、限时办结、及时反馈、从严考核、汇总归档”的运行机制，提升承办服务单位的专业化、规范化、标准化水平。加强政务服务热线大数据分析利用，提升智慧化水平，以热线数据助力政府社会治理和科学决策，不断实现政府治理体系和治理能力现代化。

### 三、整合范围和内容

**整合范围。**整合市场监督管理、医疗卫生、人力社保、生态环境、城市管理、规划和自然资源、住房和城乡建设、文化和旅游、交通运输等领域涉及的政务咨询投诉举报等非紧急类政务服务热线，以及其它专业化服务热线和公用事业性质的企业服务热线，实现与110、120、122、12122、119紧急类服务热线话务转接。以政府公共服务“一号对外”为工作目标，将各类公共服务热线整合到12345政务服务热线，集中受理市民咨询、反映、求助、投诉、建议。整合后，县级和市直各单位原则上不再新设其他政务服务热线。

**整合职责。**重新梳理各职能部门处理投诉举报流程中涉及的受理、办理、督办、评价、反馈等职责，将其中的受理、督办、评价等职责整合后统一交由运城市12345政务服务热线受理中心承担，各职能部门继续保留具体办理和反馈的职责。

**整合知识库。**各有关单位负责将本单位的职能和业务知识以

问答形式进行全面梳理汇总，形成规范性答案，供 12345 政务服务热线受理中心数据库系统使用。受理中心数据库将按照“易、快、准、精”的原则，科学设置知识库结构，对知识库信息进行细化分类，对政府事务常见问题等重点内容以问答、名词解释的方式进行优化提炼，同时着力培养一支业务精湛的知识库建设与维护团队。

#### 四、整合方式

对各类政务服务热线，采取直接合并、设置远端座席、对接联通和话务转接四种方式进行整合（见附件）。

##### （一）直接合并方式。

对市直有关单位承担热线职能的固定电话和话务量少、社会知晓度低的 5 位短号政务服务热线直接合并，原热线直接并入 12345 政务服务热线。整合完成后，原热线号码可设置 6 个月的过渡期，期满后号码不再具备热线功能，由被整合单位自行处置。运城市 12345 政务服务热线受理中心统一受理市民诉求，直办类诉求直接办理，转办类诉求转办至有关单位承办。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市直各有关单位）

##### （二）设置远端座席方式。

对专业性、政策性较强，话务量大的政务服务热线，在原单位设置远端座席，通过程控电话交换机实行双线并行模式，当市民来电咨询时，由接线员直接受理或转接市民诉求。其中，一般咨询类由接线员查询知识库直接答复，专业性较强的咨询由接线

员转接有关单位，由专业人员给予答复。国务院和各部、委、办、局等垂直设置管理的政务服务热线，有关单位要积极向上对接，需暂时保留的，与 12345 政务服务热线并行接听群众诉求。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市直各有关单位）

### （三）对接联通方式。

与公共交通、供水、供电、供气、供暖等公共企事业单位对接联通，对接完善知识库内容，并行接听群众有关咨询、求助、投诉、建议等诉求。公共企事业单位应按照规定时限要求，及时回应群众诉求，限时办理由 12345 政务服务热线转办的事项，相应热线应将话务数据与 12345 政务服务热线平台共享。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市直各有关单位）

### （四）话务转接方式。

110、120、122、12122、119 紧急类服务热线号码及座席保留，通过座席话机设置，采取一键转接的方式进行互联互通，12345 政务服务热线将受理的紧急类诉求通过电话转接方式转接有关单位热线。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市直各有关单位）

待条件成熟后，运城市 12345 政务服务热线受理中心与省级 12345 平台实现互联互通、数据共享。

## 五、整合步骤

### （一）第一阶段（2019 年 12 月）。

完成对市直有关单位承担热线职能的固定电话和话务量少、

社会知晓度低的 5 位短号政务服务热线的直接合并，被整合的单位负责将业务知识以问答形式进行全面梳理总结，形成规范性答案，经主要领导同意后，提供给 12345 政务服务热线受理中心数据库系统使用。

## （二）第二阶段（2020 年 1 月—2020 年 5 月）。

完成对专业性、政策性较强，话务量大的政务服务热线采取设置远端座席实行双线并行的方式逐步实现整合；完成对公共交通、供水、供电、供气、供暖等公共企事业单位的服务热线采取对接联通的方式逐步实现整合。

## （三）第三阶段（2020 年 6 月—2020 年 8 月）。

完成与 110、120、122、12122、119 紧急类服务热线平台系统的对接，通过座席话机设置，采取一键转接的方式进行互联互通，有效分流紧急类和非紧急类群众诉求。

## 六、主要功能

整合后，12345 政务服务热线受理中心承担受理、转办、监督、管理等职能。按照“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”及“首接责任制”原则，受理群众诉求事项、意见和建议。

### （一）咨询服务。

受理对政府工作部门及其工作人员职责、办事程序、行政审批、政务公开等相关政策、法律、法规的咨询。

### （二）受理群众诉求。

受理群众反映的政府职责范围内的非紧急性服务事项，通过

转办、交办和协调督办等方式解决群众诉求，为群众提供服务和帮助。

### （三）接受群众监督。

受理群众和企业对政府部门、公共服务行业的工作效率、工作态度、工作作风、工作质量等方面问题的反映、投诉、意见、建议。

### （四）服务领导决策。

依托热线大数据平台，对各类诉求进行多维度分析，对热点、重点、难点问题进行梳理，提出建议，为市委、市政府领导决策提供参考依据。

### （五）社会安全风险监测预警。

对受理的内容进行公共安全风险监测，及时预警。

### （六）政府与公众互动。

群众通过 12345 政务服务热线反映问题、倾诉心声、进行求助，各有关单位采取多种方式对群众作出回应，回复群众质询，解决群众关心的热点问题、反映的难点问题、关注的焦点问题。

## 七、运行机制

### （一）一号对外，集中受理。

12345 政务服务热线统一接听群众来电，接听受理群众的咨询、反映、投诉、建议、求助等事项。

### （二）分类处置，部门联动。

对咨询类事项，接线人员依据知识库信息直接解答，不能直接

答复的转接各有关单位进行解答。对诉求类事项，12345 政务服务热线受理中心按照“首接责任制”原则，分类处置，按责转办，承办单位收到转办卡后，在规定时间内办结群众诉求。对于群众反映的一些重要问题、疑难问题，需多家单位共同办理的，由市政府办公室及时召开专题协调会议，明确牵头单位和责任单位职责，限期办理答复。

### （三）跟踪督办、限时办结。

12345 政务服务热线受理中心对转交承办单位办理的事项，须在办理时限届满前通过电话或网络短信等方式进行催办，承办单位超过办理期限又未报告说明理由的，由 12345 政务服务热线受理中心及时发出《催办通知书》。各承办单位接到转办函件后，须在 3 个工作日内办结和答复诉求人，对于不能按时办结的事项，须在办理时限届满前向 12345 政务服务热线受理中心提交《延长时限申请表》，并注明承诺延长的时限、依据和理由，经承办单位主要领导同意后报 12345 政务服务热线受理中心备案，由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人；承办单位对 12345 政务服务热线受理中心交办的诉求事项，经审核不属于本辖区、本单位管辖的，须在收到督办、转办函件次日起 2 日内详细说明理由和依据，退回 12345 政务服务热线受理中心；对于建议、反映、投诉类事项，须在收到转办函件次日起 7 个工作日内办结和答复诉求人；承办单位答复诉求人时，须征求诉求人对办理结果是否满意。



#### **（四）及时反馈，从严考核。**

12345 政务服务热线受理中心收到承办单位办结的反馈意见后，通过电话或网络短信等方式进行 100% 回访。回访时，应征求诉求人对承办单位办理结果和满意度的意见，并检查承办单位的办理时效和质量，每次回访均作记录。回访检查时，对于因承办单位主观原因造成诉求人对办理结果不满意的，由 12345 政务服务热线受理中心下发督办函，发回承办单位重新办理，每次发回重办均作记录。对承办单位经两次催办仍超过办理时限 5 个工作日且不报告说明理由的，由 12345 政务服务热线受理中心报请市政府领导批示同意后进行书面通报批评，催办和通报批评情况，作为考核承办单位工作的主要依据。对 12345 政务服务热线受理中心转办、督办、重办的事项，承办单位不按时、不积极，推诿扯皮、敷衍塞责的，以及回访群众不满意的，经市委、市政府领导批示同意后，分别转交市委、市政府督查室按程序进行问责。

#### **（五）分类统计，汇总归档。**

对回访满意的诉求事项，由 12345 政务服务热线受理中心负责分类统计，按照档案管理规定审核归档。

### **八、组织保障**

#### **（一）加强组织领导。**

市人民政府办公室统筹协调推进全市政务服务热线整合工作，日常工作由市 12345 政务服务热线受理中心承担。各有关单

位要明确一名分管领导和工作人员，加强沟通对接，形成工作合力，确保按期保质保量完成整合任务。

### （二）强化工作落实。

各有关单位要按照热线整合目标要求，切实加大工作力度，建立工作台账，倒排工期，扎实推动热线整合工作。统筹兼顾整合和运行中的各项工作，确保在整合期间，热线运行平稳有序。

### （三）做好宣传引导。

要加强工作宣传、舆论引导和舆情监控，为热线整合工作营造良好环境，各有关单位在过渡期内要加大宣传力度，通过多种渠道，宣传热线号码变更事宜，确保广大市民广泛知晓。依法依规、积极稳妥做好整合后人员调配安置工作，确保人员思想稳定。

### （四）规范实施程序。

在实施热线整合工作中，各有关单位要严格遵守廉洁纪律、财政支出规定、基本建设程序等，加强审查把关，严密防范风险，自觉接受监督，确保整合工作推进规范有序、合法合规。

附件：运城市 12345 政务服务热线市级平台整合分类

附件

## 运城市 12345 政务服务热线市级平台整合分类

序号	单位名称	热线号码	整合模式	备注
1	市创建办	2666110	直接合并 (7部热线电话)	对市直各有关单位承担热线职能的固定电话和话务量少、社会知晓度低的5位短号政务热线直接合并,原热线直接并入12345政务服务热线。
2	市文旅局	2085615		
3	市商务局	12312		
4	市总工会	12351		
5	市妇联	12338		
6	共青团	12355		
7	市工信局	96302		
1	市生态环境局	12369	设置远端座席 (16部热线电话)	对专业性、政策性较强,话务量大的政务热线,在原单位设置远端座席,通过程控电话交换机和设置远端座席话机,当市民来电咨询时,由接线员直接受理或转接有关单位,实现“三方通话”。
2	市民政局	12349		
3	市应急局	12350		
4	市交通局	12328		
5	市市场监管局	12315(12358、12365、12331、12330)		
6	市住房公积金管理中心	12329		
7	市公安局	12389		
8	市司法局	12348		
9	市人社局	12333		
10	市税务局	12366		

序号	单位名称	热线号码	整合模式	备注
11	市住建局	12319	设置远端座席 (16部热线电话)	对专业性、政策性较强,话务量大的政务热线,在原单位设置远端座席,通过程控电话交换机和设置远端座席话机,当市民来电咨询时,由接线员直接受理或转接有关单位,实现“三方通话”。
12	市文旅局	12318		
13	市残联	12385		
14	市烟草专卖局	12313		
15	市规划和自然资源局	12336		
16	市消防支队	96119		
1	市红十字会	2660412	对接联通 (19部热线电话)	对公共企事业单位采取对接联通方式,对接完善知识库内容,并行接听群众有关咨询、求助、投诉、建议等诉求。
2	市审批服务管理局	2059022		
3	首创水务	2587066 2587866		
4	银龙水务	2120770		
5	运城供电公司	6363236		
6	市热力公司	2860001 2160001		
7	晋建热电	2368555		
8	经纬燃气	2062626		
9	民生天然气	2587777		
10	蓝星广播电视	2360555		
11	蓝星同方数字电视	2339500		
12	市公共交通总公司	2128311		

序号	单位名称	热线号码	整合模式	备注
13	市城际通巴士公交有限公司	6391200	对接联通 (19部热线电话)	对公共企事业单位采取对接联通方式，对接完善知识库内容，并行接听群众有关咨询、求助、投诉、建议等诉求。
14	市公共自行车服务有限公司	2361111		
15	运城开发区	秋钰热力 2561166		
16		勤能新能源 2551315		
17		弘益水务 2577201		
1	市公安局	110	话务转接 (5部热线电话)	110、122、12122、119、120 紧急类服务热线号码及座席保留，通过座席话机设置，采取一键转接的方式进行互联互通，12345 政务服务热线将受理的紧急类诉求通过电话转接方式转接相应热线。
2	市公安局交警支队	122		
3	高速交警	12122		
4	市消防支队	119		
5	市卫健委	120		
1	市国家安全局	12339	暂不纳入 12345 政务服务热线整合范围，提供话务引导。 (7部热线电话)	
2	市纪检监察委	12388		
3	市检察院	12309		
4	市中级人民法院	12368		
5	市委组织部	12380、12371		
6	市委编办	12310		

---

抄送：市委，市人大，市政协。

---

运城市人民政府办公室

2019年12月12日印发

---

