《运城市整合政务服务热线实施方案》政策解读

近日，运城市人民政府出台了《运城市整合政务服务热线实施方案》（以下简称《方案》），为了便于各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会和市直各有关单位更好的贯彻落实、理解执行《方案》，现将相关内容解读说明如下：

一、《方案》出台的背景

今年年初，为贯彻国务院办公厅关于印发《2019年政务公开工作要点》的通知（国办发〔2019〕14号）、中共山西省委办公厅关于印发《中共山西省委全面深化改革委员会2019年重大改革安排及责任分工》的通知（晋办发〔2019〕22号），市委全面深化改革委员会将整合政务服务热线工作列入2019年重大改革事项，并印发了《中共运城市委全面深化改革委员会2019年重大改革安排及责任分工实施方案》（运办发〔2019〕15号）。文件下发后，市政府办公室高度重视，及时摸清了被整合单位的底数，逐一研判，统一谋划，并组织到晋城、银川等先进地市进行学习考察，结合我市实际，研究起草了《运城市整合政务服务热线实施方案》。

二、主要政策依据

（一）根据国务院办公厅关于印发《2019年政务公开工作要点》的通知（国办发〔2019〕14号）第四条（四）：进一步清理整合政务热线，国务院部门要积极支持地方政府政务热线整合，推动政务热线与政府网站互动交流系统互联互通、共享共用政策业务咨询问答知识库，除因专业性强、咨询服务量大确需保留的政务热线外，其他政务热线实现“一号对外”，切实解决政务热线电话号码多、打不通、无回应等问题。

（二）根据中共山西省委办公厅关于印发《中共山西省委全面深化改革委员会2019年重大改革安排及责任分工》的通知（晋办发〔2019〕22号）第25条：推动政务服务“三合一”改革，整合省直和县（市）各类政务专线，建立为公众提供政务咨询、投诉举报、效能监察的公共服务热线。

（三）根据中共运城市委办公室关于印发《中共运城市委全面深化改革委员会2019年重大安排及责任分工实施方案》的通知（运办发〔2019〕15号）第23条：③做好12345“一条热线管便民”，坚持“一号对外”的整合原则，分类别整合服务热线，分阶段推进平台建设，分层次扩充服务内容，努力提升管理服务水平，实现群众满意率和综合办结率双双达到90%以上。

（四）根据中共运城市委机构编制委员会办公室《关于成立运城市12345政务服务热线受理中心的通知》中主要职责：分阶段对“123”开头的政府职能部门和部分公共服务热线进行整合，不断完善和更新政务服务热线信息知识库。

三、整合的总体目标

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。

四、整合的范围和内容

整合范围。整合市场监督、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。重新梳理各职能单位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，各职能单位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总结，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。

我市热线电话共54部，需要整合47部。其中短号26部、固话21部；涉及28个职能部门，15个企业。另外涉及国家秘密、法律诉讼、纪检监察、组织人事等7部热线电话，暂不纳入本次整合范围，只提供话务引导（市国家安全局12339、市纪检监察委12388、市检察院12309、市中级法院12368、市委组织部12380、12371、市委编办12310）。

五、整合的方法

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。

（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。在过渡期内，市民拨打各单位原服务热线号码时，电话语音将提示：“您所拨打的电话业务已转移到运城市政务服务热线，请下次直接拨打12345”。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，共涉及7部热线电话。（市创建办2666110、市文旅局2085615、市商务局12312、市总工会12351、市妇联12338、团市委12355、市工信局96302）

（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，在原部门设置远端座席，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回复，专业性较强的咨询由接线员转接有关单位，由专业人员给予回复。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，共涉及16部热线电话。〔市生态环境局12369、市民政局12349、市应急局12350、市交通局12328、市市场监管局12315（12358、12365、12331、12330）、市住房公积金管理中心12329、市公安局12389、市司法局12348、市人社局12333、市税务局12366、市住建局12319、市文旅局12318、市残联12385、市烟草专卖局12313、市规划和自然资源局12336、市消防支队96119〕

（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、建议等方面的诉求。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，共涉及19部热线电话。（市红十字会2660412、市审批服务管理局2059022、首创水务2587066、2587866、银龙水务2120770、运城供电公司6363236、市热力公司2860001、2160001、晋建热电2368555、经纬燃气2062626、民生天然气2587777、蓝星广播电视2360555、蓝星同方数字电视2339500、市公共交通总公司2128311、市城际通巴士公交有限公司6391200、市公共自行车服务有限公司2361111、运城开发区秋钰热力2561166、勤能新能源2551315、弘益水务2577201）

（四）话务转接方式。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有关单位热线，共涉及5部热线电话。（市公安局110、市公安局交警支队122、高速交警12122、市消防支队119、市卫健委120）

1. 整合的步骤

（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。

运城市12345政务服务热线受理中心

2019年12月12日