HNPR—2021—01019

湖南省人民政府办公厅

关于印发《湖南省进一步归并优化政务服务

便民热线工作方案》的通知

湘政办发〔2021〕35号

各市州、县市区人民政府，省政府各厅委、各直属机构：

《湖南省进一步归并优化政务服务便民热线工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

湖南省人民政府办公厅

2021年8月2日

（此件主动公开）

湖南省进一步归并优化

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重要讲话精神，扎实推进全省政务服务便民热线归并优化，提高政府为企便民服务水平，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），结合我省实际，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，落实习近平总书记考察湖南重要讲话指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，以一个号码服务企业和群众为目标，推动全省政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，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。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，我省各级各部门设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在湖南接听的政务服务便民热线归并至12345政务服务便民热线，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”。

二、工作任务

（一）归并政务服务便民热线。

**1．加强12345热线建设。**建设省级12345热线，作为省政府企业和群众非紧急类诉求综合处置平台，接听、受理、转办企业和群众提出的涉及省直部门或跨市州、省域的非紧急类诉求，即时答复一般性咨询。省级12345热线实行分级接听、按责分办、限时办结、统一督办、评价反馈的运行机制。（责任单位：省发展改革委，完成期限：2021年11月）统筹指导市州、县市区12345热线建设，根据人口规模、经济发展状况和诉求数量做强市级12345热线，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。（责任单位：各市州人民政府，完成期限：持续推进）

**2．分级分类归并。**全省各级各部门设立的为企业和群众提供涉及本地区本部门业务咨询、求助、投诉、举报和意见建议的非紧急类政务服务便民热线（含移动电话），全部取消号码，按照整体并入的方式，将话务座席统一归并到同级12345热线。国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务便民热线，通过整体并入、双号并行、设分中心三种方式归并至各级12345热线。整体并入的，取消号码，话务座席并入同级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，对专业性较强的热线，相应业务部门要在12345热线设置专家座席；设分中心的，保留热线号码与话务座席，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。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：2021年11月）支持对设分中心的热线进行整体并入、双号并行等实质性归并探索。水电气热等公共事业服务热线的归并由各市州根据实际情况确定。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）

**3．确保平稳过渡。**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、知识库等情况，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。对通过整体并入方式归并的热线，应设置过渡期电话语音提示。归并后各级各部门原热线系统和投诉举报处理系统不再使用，确有工作必要的可以保留，但需要与当地12345热线系统对接，实现数据归集。各地各部门原则上不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），已取消的热线号码不再恢复。各部门要指导做好专业知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置以及相关业务依职责办理等工作。(责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：2021年12月)

**4．融合各类诉求渠道。**各级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，要逐步整合至同级12345热线，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：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：持续推进)

（二）优化热线运行管理机制。

**5．完善12345热线工作体系。**升级完善湖南省12345指挥监管平台，对接省、市州、县市区12345热线接听办理平台，加强对各级12345热线的指挥调度和监督管理，逐步形成以省12345指挥监管平台为指挥监管和数据综合分析枢纽、省市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省12345热线工作体系。（责任单位：省政务局、省发展改革委、各市州人民政府，完成期限：持续推进）

**6．优化热线工作流程。**健全湖南省12345政务服务便民热线运行管理制度体系，明确全省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：省政务局、省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）

**7．建立热线联动机制。**逐步建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，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：省发展改革委、省应急厅，完成时限：2021年12月）

**8．探索企业诉求“政企通”。**各级12345热线均设置服务企业、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，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；与本级优化营商环境牵头部门建立工作协调联动机制，实行企业投诉举报台账制、交办制、销号制管理。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：2021年12月）

**9．探索“接诉即办”工作机制。**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，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考核制度，快速有效解决企业和群众的诉求。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）

**10．健全热线工作督办问责机制。**建立12345热线监督考评综合指标体系，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：省政务局、省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）

（三）强化热线服务支撑。

**11．加强热线知识库建设和应用。**建设省级12345热线知识库，各级各部门知识库数据实时向省级12345热线知识库归集。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：2021年11月）建立各部门向同级12345热线整理、推送、更新知识库的责任机制，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，拓展热线知识库群众自助查询服务。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：持续推进）

**12．加强热线信息共享和安全保障。**建立12345热线信息共享规则，加快推进各级12345热线平台与国家有关部委业务系统、各级政务服务“一体化”平台的互联互通，向同级有关部门实时推送受理信息、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。省直有关部门要加强业务指导，积极协调国家有关部委，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。各级12345热线要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：省政务局、省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：持续推进）

**13．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，推动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。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）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，为各级各部门履行职责、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：省政务局、省发展改革委、各市州人民政府，完成时限：持续推进）

**14．加强热线队伍建设。**各级12345热线要加强对一线人员的业务培训，有条件的地区可以探索采取话务服务外包方式，提高话务服务专业化水平，降低管理成本，提升服务效率和质量。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，各部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。（责任单位：省发展改革委、各市州人民政府、省直和中央在湘有关单位，完成时限：持续推进）

三、保障措施

（一）加强组织领导。省政府办公厅、省政务局牵头负责全省政务服务便民热线归并优化工作，统筹协调、监管考评全省政务服务便民热线建设、管理与运行。省发展改革委负责省级12345热线的规划建设和运行管理，负责省本级政务服务便民热线归并优化工作。各市州政府办公室牵头负责本地区的政务服务便民热线归并优化工作，明确热线管理机构，细化工作步骤，确保按期高质量完成热线归并优化各项任务。

（二）强化责任落实。各级各有关部门要高度重视政务服务便民热线归并优化工作，将其作为深化“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，主要负责同志要专题研究部署，分管负责同志要亲自协调、督促和落实，要责任到机构，任务到专人。各级财政要统筹相关经费做好保障工作，并根据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，更大程度方便企业和群众知悉和使用。

附件：湖南省政务服务便民热线归并清单

附件

湖南省政务服务便民热线归并清单

一、整体并入

| 序号 | 名　　称 | 热线号码 | 责任单位 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 全国统一科技公益服务电话 | 12396 | 省科技厅 | 已暂停服务 |
| 2 | 全国电信用户申诉渠道咨询电话 | 12300 | 省通信管理局 |  |
| 3 | 全国统一民政服务电话 | 12349 | 省民政厅 |  |
| 4 | 全国统一自然资源违法举报电话 | 12336 | 省自然资源厅 |  |
| 5 | 全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话 | 12312 | 省商务厅 |  |
| 6 | 全国统一旅游资讯服务电话 | 12301 | 省文化和旅游厅 |  |
| 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 | 省卫生健康委 |  |
| 8 | 火灾隐患举报投诉电话 | 96119 | 省消防救援总队 |  |
| 9 | 全国统一知识产权维权援助公益服务电话 | 12330 | 省市场监管局 | 已并入12315 |
| 10 | 全国统一食品药品监督举报服务电话 | 12331 | 省市场监管局 | 已并入12315 |
| 11 | 全国价格投诉举报统一电话 | 12358 | 省市场监管局 | 已并入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 | 省市场监管局 | 已并入12315 |
| 13 | 全国防震减灾公益服务电话 | 12322 | 省地震局 |  |
| 14 | 医疗保障服务热线 | 12393 | 省医保局 |  |
| 15 | 河长制工作监督举报电话 | 96322 | 省水利厅 |  |

二、双号并行

| 序号 | 名　　称 | 热线号码 | 责任单位 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 全国公共法律服务专用电话 | 12348 | 省司法厅 | 设专家座席 |
| 2 | 全国人力资源和社会保障服务电话 | 12333 | 省人力资源社会保障厅 | 设专家座席 |
| 3 | 环境保护投诉举报电话 | 12369 | 省生态环境厅 |  |
| 4 | 全国住房和城乡建设服务电话 | 12319 | 省住房城乡建设厅 |  |
| 5 | 全国交通运输服务监督电话 | 12328 | 省交通运输厅 |  |
| 6 | 全国农业系统公益服务电话 | 12316 | 省农业农村厅 | 设专家座席 |
| 7 | 全国文化市场举报电话 | 12318 | 省文化和旅游厅 |  |
| 8 | 全国统一公共卫生公益服务电话 | 12320 | 省卫生健康委 | 设专家座席 |
| 9 | 全国统一安全生产举报投诉电话 | 12350 | 省应急厅 |  |
| 10 | 12315市场监管投诉举报热线 | 12315 | 省市场监管局 | 设专家座席 |
| 11 | 全国扶贫监督举报平台电话 | 12317 | 省乡村振兴局 |  |
| 12 | 全国残疾人维权服务电话 | 12385 | 省残联 |  |

三、设分中心

| 序号 | 名　　称 | 热线号码 | 责任单位 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 全国统一海关公益服务电话 | 12360 | 长沙海关 |  |
| 2 | 全国税务系统统一电话 | 12366 | 省税务局 |  |
| 3 | 全国烟草专卖品市场监管举报电话 | 12313 | 省烟草局 |  |
| 4 | 国家移民管理局12367咨询服务热线 | 12367 | 省公安厅、湖南边检总站 |  |
| 5 | 全国邮政业用户申诉电话 | 12305 | 省邮政管理局 |  |
| 6 | 全国统一住房公积金热线服务电话 | 12329 | 省住房城乡建设厅 |  |