

索引号:	11220000013544357T/2021-01701	分类:	综合业务、政务公开;通知
发文机关:	吉林省人民政府办公厅	成文日期:	2021年04月07日
标题:	吉林省人民政府办公厅关于印发进一步优化全省政务服务便民热线工作方案的通知		
发文字号:	吉政办发〔2021〕16号	发布日期:	2021年04月09日

吉林省人民政府办公厅

关于印发进一步优化全省政务服务便民热线工作方案的通知

吉政办发〔2021〕16号

各市（州）人民政府，长白山管委会，长春新区、中韩（长春）国际合作示范区管委会，各县（市）人民政府，省政府各厅委办、各直属机构，驻吉中直有关部门：

《进一步优化全省政务服务便民热线工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

吉林省人民政府办公厅

2021年4月7日

（此件公开发布）

进一步优化全省政务服务 便民热线工作方案

为认真贯彻《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，以下简称《指导意见》）精神，进一步畅通诉求渠道，优化政务资源，提高服务效率，强化监督考核，提升企业和群众满意度和为企业便民服务水平，结合我省实际情况，制定本方案。

一、工作目标

2021 年底前，国务院有关部门设立并在吉林省接听的政务服务便民热线以及各地各部门设立的非紧急政务服务便民热线实现一个号码服务，完成归并优化。

全省归并后的热线统一命名为“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。

实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题与合理诉求及时得到处置和办理，持续提升政务服务便民热线服务能力和水平。

优化流程和资源配置，确保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”。

推动建立与 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，不断提升全省政务服务便民热线的创新服务能力。

二、基本原则

坚持属地为主与部门配合相统筹。充分发挥省、市（州）政务服务便民热线机构在热线归并和管理服务工作中的主导作用，相关部门加强支持配合。

坚持诉求受理与业务办理相衔接。12345 热线负责受理企业和群众诉求，业务部门按职责分工办理并反馈，形成高效协同的工作机制。

坚持便民高效与服务支撑相结合。确保热线接通率，拓展受理渠道，提升办结时效。建立完善知识库更新共享、专家座席设置、分中心联动等服务支撑体系，提高便企利民服务水平。

坚持互联互通与协同发展相促进。依托电子政务外网实现 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合。

坚持统一标准与特色创新相兼顾。逐步构建全省统一的标准规范体系，鼓励各地结合实际开展本地特色服务模式创新。

三、归并范围

国务院有关部门设立并在吉林省接听的政务服务便民热线、全省各级行政部门设立的非紧急政务服务便民热线均属于归并范围。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。

110、119、120、122 等紧急热线及党委、人大、政协、法院、检察院、军队、群团组织设立的热线暂不纳入归并范围。

四、归并方式和要求

（一）归并方式。

1. 整体并入。取消热线号码，将话务座席统一归并到省、市（州）12345热线统一管理，话务受理由省、市（州）12345热线承担。

2. 双号并行。保留热线号码，其中不保留话务座席的，将话务座席并入12345热线；保留话务座席的，须与12345热线建立电话转接机制，按照12345热线标准，提供“7×24小时”全天候人工服务。

3. 设分中心。保留热线机构，与12345热线建立电话转接机制，承办12345热线派发工单，提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，纳入省、市（州）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。

（二）归并要求。

1. 分级分类。国务院有关部门设立并在吉林省接听的政务服务便民热线，按照整体并入或双号并行方式进行归并，原则上话务座席并入12345热线统一管理，需保留话务座席的，由本单位以正式文件向本级12345热线主管部门说明情况、提供依据和保障措施，经专家论证通过并报请本级政府同意后暂予保留。实行垂直管理的国务院部门在吉林省设立的政务服务便民热线，原则上以分中心方式进行归并，倡导整体并入省、市（州）12345热线。全省各级政务部门设立的其他非紧急政务服务便民热线，要按照整体并入方式进行归并。各承办单位需依托电子政务外网设置微机终端，配置工号，按职责做好承办工作。

2. 平稳过渡。省、市（州）12345热线主管部门会同相关部门做好热线归并的宣传引导和过渡期电话语音提示等工作，做好与保留座席及设立分中心部门的衔接，建立专家座席选派和管理长效机制，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。

五、主要任务

（一）完成热线归并优化。按照《指导意见》要求，在规定时限内完成热线归并优化（省级12345热线归并优化任务清单见附件）。企业和群众话务诉求统一由市（州）12345热线首接，涉及省级诉求转接至省级12345热线。省级和长春市共用12345热线号码，受理层级通过语音导航方式进行区分。

（二）明确热线受理范围。12345热线受理企业和群众各类非紧急类咨询、求助、投诉、举报和意见建议等诉求。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。

(三) 拓展诉求受理渠道。积极拓展 12345 热线诉求受理渠道, 通过政府网站、“吉事办”移动端等多种渠道受理群众诉求。丰富受理方式, 强化自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用, 方便企业和群众反映诉求。

(四) 加强知识库建设和应用。建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的 12345 热线知识库, 建立业务部门向 12345 热线平台推送、维护本部门业务知识库的责任机制。逐步提高依托知识库对咨询类诉求的接诉即答率, 排名靠后的部门须选派人员在 12345 热线驻场解答、更新完善知识库。

(五) 推动建立“接诉即办”工作机制。以长春市、四平市、延边州为“接诉即办”试点地区, 研究建立企业和群众诉求高效办理和“接诉即办”机制。2021 年底前形成本地区“接诉即办”试点工作经验, 2022 年在全省逐步推广。

(六) 建立热线数据共享和安全保障机制。加强各级各类热线平台数据的互通共享, 开展全省 12345 热线民声大数据分析, 聚焦高频诉求热点问题, 探索“超前治理、未诉先防”工作模式, 为政府科学决策、精准施政、部门履责等提供有效支撑。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, 持续强化热线数据互通共享使用等全过程安全管理。

(七) 建立督办问责机制。2021 年底前出台全省 12345 热线管理办法, 建立健全 12345 热线工作督办、考核、问责等工作机制, 进一步规范工作流程, 明确工作职责。市(州) 12345 热线、省直部门热线工作情况统一纳入年度绩效考核, 同时纳入党政领导班子和领导干部年度绩效考核体系。各地各部门要结合实际, 制定完善配套的规章制度, 依法规范、保障热线工作。

六、工作要求

(一) 加强组织领导。各地各部门要切实加强组织领导, 主要领导亲自抓, 坚持高位推动, 成立工作专班, 确保按期完成热线归并优化任务。要进一步理顺管理体制, 结合实际整合组建省政务服务便民热线管理办公室, 由省政务服务和数字化局管理, 配齐热线工作人员, 负责全省政务服务便民热线统筹管理和热线优化工作指导。各市(州) 须明确一个政务服务便民热线责任部门, 组建相应的热线管理机构, 加挂市(州) 长热线管理办公室牌子, 彻底杜绝多头管理、职责不清等情况发生。各地各部门作为承办单位, 须明确热线工作的具体承办机构, 指定专人按要求做好热线办理、反馈等工作。

(二) 加强队伍建设。各地要配齐配强 12345 热线管理机构人员队伍, 采取有效措施提升热线工作人员的整体素质。要及时做好热线场地和话务座席调配扩容工作, 满足热线归并优化需求, 扩容标准可参照每百万人口 15 个座席(1 个座席配 3 名话务受理人员) 的比例科学设置。要适度提高一线人员工资待遇, 保证人员队伍稳定。

（三）加强经费保障。建立经费保障机制，各级财政部门要根据 12345 热线归并优化工作进度，对所需经费给予合理安排和保障。整体并入和双号并行不保留座席的部门，热线运行经费原则上统一划转至同级 12345 热线主管部门。

（四）加强社会参与。各地各部门要积极开展宣传推介，引导群众拨打使用 12345 热线，培养使用习惯，不断提升 12345 热线的群众认知度，扩大覆盖面和影响力，引导其他热线逐步退出，尽快实现一个号码服务。同时，进一步健全社会监督机制，推动开展 12345 热线服务效能“好差评”工作。

列入《省级 12345 热线归并优化任务清单》的责任部门要在 2021 年 4 月 23 日前将实施方案报省政务服务和数字化局审定，方案要明确目标、现状、任务、步骤、工期和责任人，统筹考虑热线归并优化涉及的人员、场地、系统、数据、经费等相关事宜，确保人员妥善安置、工作有效衔接和业务顺畅延续。各市（州）要根据《指导意见》精神和本方案要求，结合实际制定本地区工作方案。

附件：[省级 12345 热线归并优化任务清单](#)