

# 揭阳市人民政府办公室关于印发《揭阳市 12345 综合政务服务热线平台建设方案》的通知

揭府办〔2013〕124 号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

《揭阳市 12345 综合政务服务热线平台建设方案》已经市人民政府五届 24 次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真组织实施。

揭阳市人民政府办公室

2013 年 11 月 18 日

## 揭阳市 12345 综合政务服务热线平台 建 设 方 案

根据省关于加快推进消费维权投诉举报统一话务平台建设的有关要求，结合我市实际，制定本方案。

### 一、建设目标

12345 综合政务服务热线平台（以下简称 12345 热线平台）是以现有的 12345 热线电话为载体，整合全市各职能部门的投诉举报电话，集消费维权申诉、经济违法行为举报和行政效能投诉三大功能于一体，实

现“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的投诉举报话务平台。12345 热线平台建设的目标是：除 110、119、120 等报警和应急电话外，将所有政府部门、事业单位以及公用企业的热线电话全部整合到 12345 热线平台，实现“一号对外”，市民只要拨打一个号码，便可实现咨询、投诉和举报。

## 二、建设任务

（一）12345 热线平台管理机构。市综合政务服务管理办公室负责 12345 热线平台的筹建和日常管理工作。各县（市、区）综合政务服务管理机构负责受理 12345 热线平台分发的本地事项。纳入热线平台各单位指定相关科室、人员负责受理 12345 热线平台分发的涉及本部门事项。

（二）统一话务平台。全市统一建设一个 12345 热线平台，各县（市、区）不再重复建设。平台建设实行“政府采购、服务外包”的方式。为保证市话务平台与省话务平台的对接，参照省的建设模式，由市综合政务服务管理办公室按程序购买热线平台开发及话务平台运作管理服务。

（三）实施效能监察，处理效能投诉。

1. 督促推进 12345 热线平台建设，对建设情况实施效能监察，由市监察局负责。

2. 对各职能部门处理消费维权申诉和经济违法行为举报情况的日常监察纳入 12345 热线平台统一建设、统一管理。

3. 12345 热线平台与全省行政效能投诉处理系统对接，接受行政效能投诉处理，对接工作由市监察局牵头，市综合政务服务管理办公室配合。

（四）12345 热线平台采取分批整合、双轨过渡的方式推进。2013 年底前整合政府部门的 28 条热线电话（见附件），其他政府部门、事业单位以及公用企业的热线电话以后逐步整合。

12345 热线平台开通初期，热线成员单位中部分目前市民较为熟悉、话务量较大的民生热线，采取“双轨过渡”的方式暂时给予保留、转接。

### 三、业务流程

(一) 业务受理。各热线成员单位接入 12345 热线平台后，热线平台成员单位应向 12345 热线平台提供一般性的业务咨询知识数据库。市民来电首先由统一话务平台热线话务员接听。话务员接听群众来电后，对能直接解答的咨询类问题，依据各热线成员单位提供的知识库信息直接解答，不能直接解答的咨询类问题及求助、投诉和建议及时转交相关部门办理。相关部门要在指定办理期限内妥善办理来电事项并回复市民，同时将办理结果反馈给 12345 热线平台。

(二) 业务分发。12345 热线平台接收、接听的申诉举报，经话务平台甄别后按照“谁主管、谁负责”的原则分转到市相关职能部门或县（市、区）处理。原则上，涉及垂直部门的业务，直接分转给市直职能部门，其它业务分转到各县（市、区）综合政务服务管理机构。紧急申诉举报事项同时发至市职能部门及直接管辖的单位处理。涉及多个部门职责或者不能确定职责所属的，按照职能就近的原则指定职能部门处理。

(三) 业务办理。各县（市、区）、各热线平台成员单位负责做好 12345 热线平台分转业务的接收、分流、跟踪、处理、督办、反馈工作，建立完善申诉举报事项处理的相关工作制度，按照申诉举报事项的法定要求及时依法进行处理，加强内部考核和接听话务平台接转的相关业务咨询等工作。属于话务平台分转错误的，及时退回事务平台重新审核；认为不属职责范围的，列明事实和法律依据，并提出重新分转的建议和意见，由话务平台重新核定。个别争议较大、话务平台无法界定的，由市综合政务服务管理办公室协调处理。接到突发事件处置工单，接办部门要立即组织力量依法处理，对突发事件的承办职能有异议的，可立即

提交话务平台重新核定，在明确由其他职能部门接管前不得推诿。出现互相推诿、不作为的，由市综合政务服务管理办公室协调处理，严重影响机关作风效能建设的，提交市监察局进行效能问责。

#### 四、保障措施

(一) 加强组织领导。为加强对 12345 综合政务服务热线平台建设的领导、协调，成立市 12345 综合政务服务热线平台建设工作领导小组，由市政府常务副市长陈澄民同志任组长，副市长曾瑞如同志任副组长，成员由市综合政务服务管理办公室、监察局、工商局、电子政务办和各热线成员单位主要领导组成。领导小组办公室设在市综合政务服务管理办公室。

(二) 健全标准规范。加快制定 12345 综合政务服务热线平台相关标准规范，建立工作机制，优化业务流程，建设良好的统一话务平台运行管理体系，推动和促进 12345 热线平台工作逐步走向制度化、规范化运作的良性轨道。

(三) 加强业务培训。强化对 12345 热线平台工作人员和各成员单位工作人员的业务培训，使其能尽快适应和利用平台开展工作。

(四) 核定人员编制。12345 热线平台的机构职能编制问题由市综合政务服务管理办公室按程序向市编委申报。

(五) 落实经费保障。12345 热线平台建设和运营采取“服务外包”方式，相关费用由市财政核拨。

建设 12345 热线平台是一项复杂的系统工程。各有关单位要从全局和战略高度充分认识此项工作的重要性，齐心协力，密切配合，狠抓落实，确保在年底前实现 12345 综合政务服务热线平台上线运行。

附件：揭阳市 2013 年纳入 12345 热线平台的单位

附件

## 揭阳市 2013 年纳入 12345 热线平台的单位

| 序号 | 单位名称       | 正使用的<br>服务热线号码 |
|----|------------|----------------|
| 1  | 市旅游局       | 12301          |
| 2  | 市烟草局       | 12313          |
| 3  | 市工商局       | 12315          |
| 4  | 市文广新局      | 12318          |
| 5  | 市卫生局       | 12320          |
| 6  | 市人力资源社会保障局 | 12333          |
| 7  | 市国土资源局     | 12336          |
| 8  | 市司法局       | 12348          |
| 9  | 市安全监管局     | 12350          |
| 10 | 市人口计生局     | 12356          |
| 11 | 市物价局       | 12358          |
| 12 | 市质监局       | 12365          |
| 13 | 市国税局       | 12366          |
| 14 | 市地税局       | 12366          |

| 序号 | 单位名称       | 正使用的<br>服务热线号码 |
|----|------------|----------------|
| 15 | 市环境保护局     | 12369          |
| 16 | 市监察局       | 12388          |
| 17 | 市科技局       | 12396          |
| 18 | 市信访局       | 12345          |
| 19 | 市食品药品监督管理局 | 12331          |
| 20 | 市交通运输局     | 8252826        |
| 21 | 市行政执法局     | 8768234        |
| 22 | 市农业局       | 8768302        |
| 23 | 市民政局       | 8214800        |
| 24 | 市住房城乡建设局   | 8291648        |
| 25 | 市住房公积金管理中心 | 8291628        |
| 26 | 市房管局       | 8762200        |
| 27 | 市盐务局       | 8237110        |
| 28 | 市教育局       | 8724401        |