



揭阳市人民政府办公室关于印发揭阳市 进一步优化政务服务便民热线 工作方案的通知

揭府办函〔2021〕57号

各县（市、区）人民政府（管委会），市政府各部门、各直属单位：

《揭阳市进一步优化政务服务便民热线工作方案》已经市人民政府同意，现予印发，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

揭阳市人民政府办公室

2021年9月7日



揭阳市进一步优化政务服务便民 热线工作方案

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）和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216号）精神，为进一步优化我市政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平，结合我市实际，制定本方案。

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示批示精神，坚持以人民为中心，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，推动我市各类政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 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，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

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。至2021年底，除110、119、120、122等紧



急热线外，国务院、省有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线，我市有关单位、各县（市、区）有关部门设立的政务服务便民热线实现一个号码服务。归并后的热线统一名称为“揭阳市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，依托我市数字政府改革建设工作，进一步完善我市12345热线管理体系，优化流程和资源配置，强化12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动12345热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合，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，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

三、主要任务

（一）加快各类政务服务便民热线归并

1. 分级分类推进热线归并。按照国办发〔2020〕53号文明确的“整体并入、双号并行、设分中心”三种方式，将国务院、省有关部门设立并在我市接听的政务服务便民热线，我市有关单位、各县（市、区）有关部门设立的政务服务便民热线归并至12345热线（详见附件清单）。各县（市、区）政府（管委会），市有关单位要按照确定的归并方式和要求，有序推进热线归并。

各县（市、区）政府（管委会），市政府各部门、各直属单位原则上不再新设政务服务便民热线。在本地已取消和



未开通的热线号码，原则上不再恢复。[责任单位：市政务服务数据管理局、市有关单位，各县（市、区）政府（管委会）；完成时间：2021年10月底前]

2. 确保热线归并平稳过渡。各级各部门要做好话务人员衔接安排，以及场地、系统、经费等各项保障，设置过渡期电话语音提示，有序做好部门业务系统与12345热线平台的衔接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。按照不同归并方式要求，积极做好专业知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置及相关业务依责办理等工作。[责任单位：市政务服务数据管理局、市有关单位，各县（市、区）政府（管委会）；完成时间：2021年10月底前]

（二）优化热线运行机制

1. 完善热线服务管理体系。市政务服务数据管理局负责统筹指导、监督全市12345热线管理工作和市12345热线平台的规划建设、运行管理。市、县（市、区）、镇（街）、村（社区）各级部门及承担公共服务职能的企事业单位要明确负责12345热线业务办理的具体机构和专职人员，加强一线人员的业务培训，保障人员稳定和热线业务办理质量。[责任单位：市政务服务数据管理局、市有关单位，各县（市、区）政府（管委会）；完成时间：2021年9月底前]

2. 健全协同联动处置机制。12345热线要建立与110、119、120、122等紧急热线和供水、供电、供气等公共事业服务热线联动处置工作机制，实现一键转接、双向互通、信



息共享、有效协作。完善12345热线应急联动机制，涉及发生重大灾情、疫情、环境污染、食品安全、群体事件等情况时，迅速形成突发应急工单分派至相关部门紧急处置，健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。配合建立粤东5市12345热线联动机制，实现政务服务便民热线跨地区互联互通。市信访局要探索信访与12345热线协同联办机制，优化信访工作流程，推动群众诉求高效处置。[责任单位：市政务服务数据管理局、信访局、市有关单位；完成时间：2021年10月底前]

3. 加强热线知识库建设和应用。推进建设和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345热线知识库，完善各部门向12345热线平台推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制，推动热线知识库开放共享，拓展自助查询服务。进一步推进省市热线系统融合，做好热线平台与各政务服务平台互通。[责任单位：市政务服务数据管理局、市有关单位；完成时间：2021年10月底前]

4. 推进热线数据联通共享。做好12345热线平台与国家部委及省、市级相关部门业务系统的对接和数据信息共享，相关部门业务系统向12345热线平台实时推送专业信息，开放业务系统查询权限，提升热线服务能力。建立12345热线信息安全机制，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。12345热线平台要及时向有关部门推送受理信息、工单记



录、回访评价及数据分析等全量数据，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。加强12345热线数据汇聚、共享，建立相应的数据分析模块，强化数据分析研判。[责任单位：市政务服务数据管理局、市有关单位；完成时间：持续推进]

（三）完善热线工作考核督办机制

进一步建立健全12345热线工作督办、考核和问责机制，完善绩效考核，充分运用督办、专题协调、通报（专报）、约谈等多种方式，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责。健全12345热线社会监督机制，推动开展12345热线服务效能“好差评”工作。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。对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报。[责任单位：市政务服务数据管理局、市政府督查室、市有关单位，各县（市、区）政府（管委会）；完成时间：2021年9月底前]

四、组织保障措施

（一）加强组织领导。市政府建立12345热线工作联席会议制度（以下简称市联席会议），负责市政务服务便民热线优化工作，协调解决热线归并、建设、运营等重大事项及重点难点问题。市联席会议由市政府分管领导担任总召集人，市政府有关副秘书长、市政务服务数据管理局主要负责同志担任召集人，各县（市、区）政府（管委会）、市有关单位为成员单位。联席会议办公室设在市政务服务数据管理



局，负责联席会议日常工作。联席会议办公室要加强全市12345热线归并整合工作的跟踪督促、监督检查，及时协调解决热线归并整合过程中的重难点问题，重大事项报市联席会议研究。

（二）落实工作责任。各县（市、区）政府（管委会），市政府各部门、各直属单位要加大对12345热线的支撑力度，加强队伍建设，注重人才培养；要建立12345热线经费保障机制，根据热线归并整合工作需求，建立智能高效的12345热线管理系统，推动智能客服、在线客服应用，强化政务服务功能；要规划建设热线平台场地，根据工作需要配备话务人员和话务座席，注重保障热线服务水平，确保如期完成热线归并工作。

（三）加强宣传引导。各地各部门要通过线上线下融合方式，多渠道宣传推广12345热线，积极引导企业和群众通过12345热线反映问题和表达合理诉求。及时总结好经验好做法，不断提升12345热线知晓率和满意率，使其成为连接政府与企业群众的重要桥梁。

附件：揭阳市12345政务服务便民热线归并清单

（附件略，详情请登录揭阳市人民政府门户网站 www.jieyang.gov.cn 政务公开-市人民政府公报栏目查阅）