



揭阳市人民政府办公室关于调整市政务热线 (12345市民服务热线) 成员单位的通知

揭府办函〔2019〕22号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

为进一步提高我市政务热线（12345市民服务热线）的服务水平和群众的满意度，根据机构设置、人员变动情况和工作需要，市人民政府决定对热线成员单位进行调整。现将有关事项通知如下：

一、调整后的成员单位名单

榕城区、揭东区、普宁市、揭西县、惠来县、空港经济区、揭阳产业园、普侨区、大南山侨区、大南海工业区政府（管委会），市创文办、人防办、发展改革局、教育局、科技局、工业和信息化局、公安局、民政局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、自然资源局、生态环境局、住房城乡建设局、交通运输局、水利局、农业农村局、商务局、文广旅游体育局、卫生健康局、退役军人事务局、应急管理局、国资委、市场监管局（市知识产权局）、医疗保障局、金融工作局、城管执法局、信访局、林业局、残联、红十字会、公路局、地震局、机关事务局，市消防支队、税务局、邮政管理局、烟草专卖局，揭阳海事局、揭阳供电局、揭阳



潮汕机场公司，中国电信、中国邮政、中国移动、中国联通、中国铁塔揭阳分公司，人民银行揭阳中心支行、揭阳银保监分局、广东广电网络揭阳分公司，市黄岐山森林公园管理处、住房公积金管理中心、不动产登记中心，市水务集团（包括市自来水公司、第二自来水公司）。

二、强化热线平台建设和管理

市政务服务数据管理局要加强市政务热线（12345市民服务热线）平台的建设和管理，完善12345热线电话的建设，提升12345微信、手机APP、网页等渠道的服务及维护能力；加强对热线话务人员的业务培训，不断提升话务人员的业务能力和专业水平；优化热线业务分转程序，按照“谁主管、谁负责”的原则分转业务到热线成员单位，涉及多个部门职责或不能确定职责所属的，由市政务服务数据管理局按照职能就近原则指定相关职能部门处理。各热线成员单位要强化协作、密切配合。

三、做好热线业务承接

各热线成员单位要切实做好热线业务承接工作，使用政务外网受理市政务热线（12345市民服务热线）业务，落实知识库专员做好知识库建设维护工作；登录邮箱 jyzgb8071678@163.com（密码zgb8071678）下载《揭阳市政务热线（12345市民服务热线）成员单位使用手册》及相关文件，认真组织学习，熟悉系统操作流程。请各成员单位于5月16日前将12345热线业务的分管领导、负责人和受理人及知识库专员的名单、联系方式报市政务服务数据管理局



(联系人：王剑雄，联系电话：8071678，传真：8071638)。

四、强化效能监察

市各级效能监察部门要加强市12345电子监察平台的建设和运用，加强对市政务热线（12345市民服务热线）平台日常运行的监督检查，重点监察各热线成员单位对业务的承接和限时办结情况以及是否出现推诿扯皮现象。

附件：市政务热线（12345市民服务热线）业务相关人员信息表

揭阳市人民政府办公室

2019年5月14日



附件

市政务热线（12345 市民服务热线）业务相关人员信息表

填报单位（盖章）：

填报日期： 年 月 日

角色	姓名	职务	手机号码	办公室电话
分管领导				
负责人				
受理人				
知识库专员				

注：请各热线成员单位将此表填妥后加盖单位公章，送至市政务服务数据管理局热线管理科（市政务服务
中心5楼519，联系人：王剑雄，电话8071678，传真8071638）