

菏泽市人民政府办公室

菏政办字〔2021〕27号

菏泽市人民政府办公室 关于印发菏泽市政务服务便民热线归并 优化工作实施方案的通知

各县区人民政府，市开发区、高新区管委会，市政府各部门、各直属机构：

《菏泽市政务服务便民热线归并优化工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

菏泽市人民政府办公室

2021年6月10日

（此件公开发布）

菏泽市政务服务便民热线归并优化工作 实 施 方 案

为深入贯彻落实《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）、《山东省人民政府办公厅关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》（鲁政办发〔2021〕3号），加快推进我市政务服务便民热线归并优化，形成“一个号码管服务”的政府公共服务新机制，根据《菏泽市人民政府办公室关于进一步优化政务服务便民热线的实施意见》（菏政办发〔2021〕5号）确定的目标任务，结合我市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）实际运行情况，制定本实施方案。

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，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照加快转变政府职能、建设服务型政府总要求，坚持以人民为中心，以一个号码服务企业群众为目标，推进我市政务服务便民热线归并，形成上下联动、横向联通、规范高效的热线运行机制，畅通政府与企业群众互动渠道，不断提升政务服务水平，增强人

民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、目标任务

坚持以群众需求为导向，以便民利企为己任，解决各类公共服务便民热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”问题。2021年9月底前，各级设立并在我市接听的非紧急类政务服务便民热线按照整体并入、双号并行、设分中心三种方式实施归并，打造全方位、全时段、高效率、高质量的“一号通”，提供“7×24小时”全天候人工服务。进一步完善统一受理、按责转办、限时办结、统一回访、评价反馈的工作机制，提升热线网络单位服务专业化、规范化、标准化水平。

三、实施方式

根据工作要求和当前实际，由市政府办公室牵头，各有关部门协同配合，采取整体并入、双号并行、设分中心三种归并方式，逐步有序推进政务服务便民热线归并优化。

（一）整体并入。企业群众拨打频率较低的政务服务便民热线，取消号码，将话务坐席统一归并到12345热线。

1. 号码并入。通讯公司将部门热线号码转入12345，由12345话务人员接听。部门明确技术人员与热线对接，实现系统衔接。

2. 选派接听人员。试运行期间，由部门选派业务熟练的接听人员到12345热线值班，服从12345热线管理规定，及时梳理解答疑难问题，逐步理顺受理机制。根据原部门热线的年受理量

确定选派人员数量，年受理量 500 件以下的至少选派 1 人；年受理量 500—2000 件的至少选派 2 人；年受理量在 2000 件以上的至少选派 3 人。

3. 完善知识库。部门负责 12345 热线平台知识库维护工作，及时上传最新政策和热点问题的答复口径。

（二）双号并行。话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线，保留号码，以双号并行的方式并入 12345 热线。

1. 12328 热线。（1）坐席并入。12328 热线坐席并入 12345 热线，保留号码，呼叫转移至 12345 热线。（2）专人受理。12345 热线设立专家坐席，根据 12328 的年受理量，市交通运输局至少选派 3 名接听人员到 12345 热线，负责专家坐席的接听受理，按照 12345 热线标准开展工作。（3）完善知识库。市交通运输局负责 12345 热线平台知识库维护工作，及时上传最新政策和热点问题的答复口径。

2. 其它双号并行热线。12333、12319、12348、12315、12329 等 5 条热线：（1）统一服务标准。部门保留号码和坐席，按照 12345 热线标准统一提供服务，实现“7×24 小时”全天候人工接听。（2）建立转接机制。12345 热线解答一般性咨询，专业问题和需由部门办理的事项，通过三方通话、派发工单等方式，转至部门办理。（3）完善知识库。部门负责 12345 热线平台知识库维护工作，及时上传最新政策和热点问题的答复口径。

（三）设分中心。实行垂直管理的国务院部门设立的热线，

以分中心形式归并到 12345 热线。

1. 设置标识。部门保留号码和坐席，在电话受理区域显著位置设置“12345 政务服务便民热线分中心”标识。

2. 建立转接机制。12345 热线解答一般性咨询，专业问题和需由部门办理的事项，通过三方通话、派发工单等方式，转至分中心办理，分中心提供“7×24 小时”全天候人工服务。

3. 完善知识库。部门负责 12345 热线平台知识库维护工作，及时上传最新政策和热点问题的答复口径。

四、实施步骤

（一）启动部署阶段（2021 年 6 月底前）。组织开展热线摸底调查，完善 12345 热线软件、硬件系统，启动政务服务便民热线归并优化各项准备工作。

（二）归并实施阶段（2021 年 7 月底前）。12345 热线在完成扩容提升的基础上，根据省政府办公厅工作要求，按照分类实施、逐步推进的原则，有序开展各类政务服务便民热线归并优化工作。

（三）运行测试阶段（2021 年 8 月底前）。根据实际情况制定和完善相关管理规范，建立健全 12345 热线运行管理、跟踪调度、考核评价、督办问责工作机制和制度，制定业务标准，细化工作流程。

（四）总结完善阶段（2021 年 9 月底前）。总结政务服务便民热线归并优化工作，加强调研指导和研判，不断完善“一

个号码管服务”的政府公共服务新机制，提升企业群众的满意度、获得感。

五、保障措施

（一）提高思想认识。热线归并优化工作时间紧、任务重、要求高、范围广，有关部门要进一步提高认识，充分认清归并优化工作面临的现实困难，及时解决归并优化过程中的突出困难和主要问题，确保按时限、高质量完成热线归并优化任务。

（二）强化组织领导。有关部门要切实加强领导，强化责任分工。明确本单位内部热线办理人员和工作职责，及时解决归并优化过程中的矛盾和问题、归并后的工作衔接和业务延续。

（三）加大宣传推广。加强宣传力度，利用广播、电视、网络、报刊等各类媒体，广泛宣传12345热线归并优化后的功能定位、服务范围、服务内容、服务流程等，积极引导企业群众通过12345热线反映问题、表达合理诉求，促进政民良性互动，扩大12345热线的社会影响力，形成政府、社会、公众共建共享的浓厚氛围。

为加强热线归并优化过程中的沟通协调，各部门需明确一名联络员，对接热线归并工作。联络员信息（姓名、职务、联系电话）于6月17日前报市政府办公室。联系人：石慧丽、许媛；联系电话：5966110、5310727；邮箱：heze12345@hz.shandong.cn。

附件：菏泽市政务服务便民热线归并清单

附件

菏泽市政务服务便民热线归并清单

(24 条)

一、整体并入（15 条）

序号	名 称	号 码	责任单位	归并措施
1	全国统一民政服务电话	12349	市民政局	坐席并入 12345 热线，设置半年过渡期，之后取消号码
2	全国统一旅游资讯服务电话	12301	市文化和旅游局	
3	全国扶贫监督举报平台电话	12317	市扶贫开发办	
4	全国残疾人维权服务电话	12385	市残联	
5	农村饮用水安全监督电话	6163116	市水务局	
6	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	市卫生健康委	
7	全国防震减灾公益服务电话	12322	市地震监测中心	
8	全国安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	
9	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
10	全国文化市场举报电话	12318	市文化和旅游局	
11	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防支队	
12	全国统一自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	直接取消号码（前期已撤销坐席、呼叫转移至 12345 热线）
13	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	市商务局	
14	全国农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
15	全国价格投诉举报统一电话	12358	市市场监管局	

二、双号并行（6条）

序号	名 称	号码	责任单位	归并措施
1	交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	坐席并入12345热线，保留号码、呼叫转移至12345热线 保留号码和坐席，与12345热线建立电话转接机制，按照12345热线标准统一提供服务
2	人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源和社会保障局	
3	城市建设服务电话	12319	市城管局	
4	全国法律服务专用电话	12348	市司法局	
5	12315市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	
6	住房公积金热线	12329	市住房公积金管理中心	

三、设分中心（3条）

序号	名 称	号码	责任单位	归并措施
1	全国税务系统统一电话	12366	国家税务总局 菏泽市税务局	保留号码和坐席，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
2	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	
3	全国邮政业用户申诉电话	12305	市邮政管理局	

抄送：市委各部门，市人大办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，菏泽军分区，各民主党派市委。

菏泽市人民政府办公室

2021年6月11日印发
