

甘肃省人民政府办公厅文件

甘政办发〔2021〕18号

甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省12345 政务服务便民热线整合优化工作方案的通知

各市、自治州人民政府，兰州新区管委会，省政府有关部门，中央在甘有关单位：

《甘肃省12345政务服务便民热线整合优化工作方案》已经省政府同意，现印发你们，请认真组织实施。

甘肃省人民政府办公厅

2021年3月23日

（此件公开发布）

甘肃省 12345 政务服务便民热线 整合优化工作方案

为推动我省政务服务便民热线整合优化，建设覆盖全省、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务便民热线体系，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），结合我省实际，制定本方案。

一、工作目标

2021 年底前，除 110、119、120、122 等紧急热线外，各级各有关部门设立和国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务热线实现一个号码服务，整合归并后的热线名称为“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。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，优化管理和业务协同，实现省级统筹和市县主办紧密衔接，建立健全热线省市联动一体化运行工作机制，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”。

二、重点任务

（一）加快热线平台建设。

1. 建设 12345 热线平台。各市州根据业务需求对 12345 热线平台进行升级改造，合理扩充场地座席，确保整合归并接得住，服务能力有提升。省级和尚未建设 12345 热线平台的市州要抓紧建设，有条件的市州可探索建立覆盖县区的热线服务管理体系。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 6 月底前）

2. 强化平台支撑能力。各市州要做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展互联网受理渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。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。12345 热线平台要具备话务、工单、知识库、统计分析、热点搜索、数据共享、督查反馈等基础功能，能够实现电话、网络、短信、来函、传真等全渠道服务，鼓励利用语音识别、智能派单、智能回访等智能化应用，提高诉求处理效率。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

（二）推进热线整合归并。

1. 整体并入。企业和群众拨打频率较低的 42 条政务服务便民热线（见附件），全部取消号码，将话务座席统一归并到同级 12345 热线。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 6

月底前)

2. 双号并行。话务量大、社会知晓度高的 10 条政务服务便民热线（见附件），保留号码，将话务座席并入同级 12345 热线统一管理。对不具备归并条件的热线，可暂时保留座席，与同级 12345 热线建立电话转接机制，按照 12345 热线工作标准统一提供服务。热线号码在一些地区已经取消的，原则上不再恢复。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 6 月底前）

3. 设分中心。实行垂直管理的国务院部门在地方设立的 5 条政务服务便民热线（见附件），以分中心形式整合到同级 12345 热线，保留号码和话务座席，建立电话转接和工单流转机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时纳入同级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，相关数据实时向同级 12345 热线平台归集。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 6 月底前）

（三）优化热线运行机制。

1. 明确管理机构。省政府政务服务中心承担省级 12345 热线的建设整合和日常运行管理职责。各市州要理顺 12345 热线管理机构设置，厘清诉求受理、业务办理、督办问责等职责边界，

切实解决当前存在的热线管理机构分散复杂、职能归属不统一、一体化运行协同不畅、专职工作人员缺乏等问题。原则上各级政务服务管理机构负责本级 12345 热线的建设整合和运行管理。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府，完成时限：2021 年 9 月底前）

2. 明确受理范围。12345 热线通过电话、互联网等全媒体渠道，统一受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。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。不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。涉及行政执法案件和投诉举报的，12345 平台第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：持续推进）

3. 优化工作流程。各级 12345 热线要依法依规完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。省级统一制定出台全省 12345 热线管理办法等制度规范，明确受理范围、工作目标、服务规范、运行保障等内容。形成以省级平台为协调调度枢纽、市州 12345 热线为接听主力、热线分中心为专业补充的全省

12345 热线工作体系。逐步建立 12345 热线与 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。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021 年 9 月底前）

4. 定期分析报告。聚焦企业和群众关切，定期形成专报。省级定期将全省数据分析结果向省政府报送，并视情向省直有关部门通报；各市州 12345 热线定期向市政府及省级平台报送数据分析报告；各分中心热线定期向同级 12345 热线报送运行情况。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：持续推进）

5. 加强督办问责。各市州要建立健全 12345 热线督办、考核和问责机制。12345 热线管理机构要运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。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。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：持续推进）

6. 完善绩效考核。各市州要加强对承办单位问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，将评价结果纳入全面落实深化“放管服”改革优化营商环境提质提标年、“互联网+政务服务”等考核评价指标体系，不断提升热线整合归并后的服务质量

和办理效率。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：持续推进）

（四）加强热线能力建设。

1. 加强知识库建设和应用。各市州要建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345热线知识库，并实时向省级平台推送更新数据，由省级平台汇聚并有序向市州12345热线、热线分中心推送共享。要加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动热线知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。各部门要建立向同级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，同时，要推动业务系统查询权限、专业知识库向同级12345热线平台开放。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021年9月底前）

2. 加强数据汇聚共享。省级12345热线平台负责汇聚各市州12345热线、各分中心热线数据，各市州12345热线和各分中心热线按照统一工单分类标准和统一数据接口规范与省级平台对接，实时归集上传诉求数据，省级平台按需向各地推送相关数据。各级12345热线要主动向被整合热线部门及时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，加强研判分析，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。（牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直

有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021年9月底前)

3. 加强热线队伍建设。各市州各有关部门要加大对热线工作的支撑力度，明确部门内部热线办理工作职责和人员，按照热线需求设置专家座席和话务专区，做好专家选派、驻场培训等工作，做好热线整合归并后工作衔接和延续，提升热线质量和水平。对设置专家座席的，各级部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。(牵头单位：省政府办公厅，责任单位：各市州政府、省直有关部门、中央在甘有关单位，完成时限：2021年9月底前)

三、实施步骤

(一) 调查摸底阶段 (2021年3月底前)。采取实地调研和问卷调查相结合的形式，开展调查摸底工作，准确了解掌握各类政务服务便民热线号码名称、类别、数量及接听层级、管理机构、服务方式、座席数量、经费来源、系统平台、人员保障等情况。

(二) 部署启动阶段 (2021年4月底前)。各市州制定本地区12345热线建设优化方案，配齐工作力量，落实工作经费，明确时间表、路线图，压实工作责任，明确任务要求，迅速组织实施。

(三) 建设整合阶段 (2021年6月底前)。省级和未建12345热线的市州，加快推进热线建设，已建12345热线的市州进行升级改造，做好本级热线整合程序衔接、平台对接、知识库建设及数据汇聚等工作，确保本级热线整合归并工作衔接顺畅、业务延

续、过渡平稳。

(四) 对接优化阶段 (2021 年 9 月底前)。全省 12345 热线正式上线运行, 一号响应群众诉求, 省、市两级热线对接连通, 实现省市相互推送、业务协同、数据汇聚、实时服务。建立健全 12345 热线运行管理、跟踪调度、考核评价、督办问责等制度, 内强管理、外优服务, 全面提升热线服务能力。

(五) 评估验收阶段 (2021 年 11 月底前)。省、市两级 12345 热线管理机构联合省直有关单位组成评估验收组, 深入各级 12345 热线, 通过现场查看、听取汇报、查阅资料、回访群众等方式, 评估全省 12345 热线建设成果, 总结经验, 查找问题, 完善机制, 真正将 12345 热线打造成“一号响应”全省老百姓诉求的“暖心热线”。

四、保障措施

(一) 加强组织领导。省政府办公厅负责全省 12345 热线工作的统筹协调, 指导督促各地优化 12345 热线工作, 制定发布 12345 热线整合归并清单, 及时研究解决热线建设发展中的重大问题。各市州政府办公室牵头负责本地 12345 热线整合归并工作, 建立健全工作统筹协调机制, 负责本地区 12345 热线工作统筹规划和重大事项决策, 确保按期完成热线整合归并任务。

(二) 保障信息安全。各市州要建立 12345 热线信息安全保障机制, 落实信息安全责任, 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, 加

强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

(三) 确保平稳过渡。各市州各有关部门要统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，合理设置过渡期和整合后的电话语音提示及导航，做好相关系统的衔接，保障热线业务有序办理。

(四) 加强制度保障。各市州各有关部门要根据实际情况制定和完善 12345 热线相关管理规范，建立经费保障机制，为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障，确保热线建设、服务运行和业务办理顺利推进。原则上各地各部门不得再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。

(五) 做好舆论宣传。各市州各有关部门要切实加强 12345 热线宣传力度，充分利用广播、电视、网络、报刊等媒体广泛宣传，让 12345 热线家喻户晓，深入人心。积极探索 12345 热线与新闻媒体的深度合作，发挥舆论监督作用，多渠道回应社会关切，为我省深化“放管服”改革优化营商环境工作提供有力支撑。

附件：12345 热线整合归并清单

附件

12345 热线整合归并清单(共 57 条)

一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	全国统一科技公益服务电话	12396	省科技厅	省级热线	
2	全国统一旅游资讯服务电话	12301	省文旅厅	省级热线	
3	全国防震减灾公益服务电话	12322	省地震局	省级热线	
4	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	省通信管理局	省级热线	
5	全国统一民政服务电话	12349	省民政厅	省市热线	
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	省卫生健康委	省级热线	
7	全国统一自然资源违法举报电话	12336	省自然资源厅	省市热线	
8	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	省商务厅	省市热线	
9	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急厅	省市热线	
10	全国扶贫监督举报平台电话	12317	省扶贫办	省市热线	
11	火灾隐患举报投诉电话	96119	省应急厅	市级热线	
12	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	省市场监管局	省级热线	

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
13	全国统一食品药品监督举报电话	12331	省市场监管局	省级热线	
14	全国价格投诉举报统一电话	12358	省市场监管局	省级热线	
15	医疗保障服务热线	12393	省医保局	省级热线	
16	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联	省市热线	
17	省政府政务大厅政务服务热线	0931—8929999	省政府办公厅	省级热线	
18	省发展改革委政务服务热线	0931—8489681	省发展改革委	省级热线	
19	省教育厅政务服务热线	0931—8826049	省教育厅	省级热线	
20	省工信厅政务服务热线	0931—8929377	省工信厅	省级热线	
21	省民委政务服务热线	0931—8175325	省民委	省级热线	
22	省公安厅政务服务热线	0931—5156737	省公安厅	省级热线	
23	省财政厅政务服务热线	0931—8891034	省财政厅	省级热线	
24	省住建厅政务服务热线	0931—8929750	省住建厅	省级热线	
25	省水利厅政务服务热线	0931—8824221	省水利厅	省级热线	
26	省文旅厅政务服务热线	0931—8929374	省文旅厅	省级热线	
27	省审计厅政务服务热线	0931—8929305	省审计厅	省级热线	

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
28	省政府外事办政务服务热线	0931—8720709	省政府外事办	省级热线	
29	省林草局政务服务热线	0931—8929481	省林草局	省级热线	
30	省广电局政务服务热线	0931—8929392	省广电局	省级热线	
31	省体育局政务服务热线	0931—8816676	省体育局	省级热线	
32	省统计局政务服务热线	0931—2176187	省统计局	省级热线	
33	省人防办政务服务热线	0931—8708360	省人防办	省级热线	
34	省金融监管局政务服务热线	0931—8929049	省金融监管局	省级热线	
35	省医保局政务服务热线	0931—8121054	省医保局	省级热线	
36	省民政厅打黑除恶政策咨询和涉黑涉恶线索举报热线	0931—8790237	省民政厅	省级热线	
37	省财政厅会计职称热线	0931—8891046	省财政厅	省级热线	
38	省财政厅政府采购热线	0931—8899926	省财政厅	省级热线	
39	省生态环境厅投诉热线	0931—7712369	省生态环境厅	省级热线	
40	省住建厅信访接待投诉热线	0931—8928740	省住建厅	省级热线	
41	省林草局建设项目占用林地咨询热线	0931—8860913	省林草局	省级热线	
42	省林草局进入自然保护区和野生动物驯养繁殖咨询热线	0931—8646858	省林草局	省级热线	

二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	省司法厅	省级热线	保留座席， 设专家座席
2	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅	省级热线	保留座席， 设专家座席
3	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	省卫生健康委	省级热线	保留座席， 设专家座席
4	12315 市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管局	省级热线	保留座席
5	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人社厅	省市热线	座席并入， 设专家座席
6	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	省住建厅	省级热线	保留座席， 设专家座席
7	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	省市热线	保留座席
8	全国住房和城乡建设服务电话 (城管热线)	12319	省住建厅	市级热线	保留座席
9	环境保护投诉举报电话	12369	省生态环境厅	省市热线	保留座席
10	全国文化市场举报电话	12318	省文旅厅	市级热线	保留座席

三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	办理层级	备注
1	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局	省级热线	设立分中心
2	全国统一海关公益服务电话	12360	兰州海关	省级热线	设立分中心
3	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	省烟草专卖局	省市热线	设立分中心

序号	名 称	号码	责任单位	办理层级	备注
4	全国税务系统统一电话	12366	省税务局	省级热线	设立分中心
5	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	省公安厅、甘肃出入境边防检查总站	省级热线	设立分中心

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2021年3月24日印发

