

烟台市人民政府办公室文件

烟政办发〔2021〕3号

烟台市人民政府办公室 关于进一步优化全市政务服务便民 热线的实施意见

各区市人民政府（管委），市政府各部门，有关单位：

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）和《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），推进全市政务服务便民热线归并优化，经市政府同意，现制定如下实施意见。

一、工作目标

以一个号码服务企业群众为目标，推进全市非紧急类政务服务便民热线归并，全面提升 12345 热线服务能力和服务水平。2021 年 10 月底前，各级设立在我市接听的非紧急类政务服务类热线统一归并至 12345 热线。完善 12345 热线与有关诉求渠道融合，优化 12345 热线运行管理机制，强化 12345 热线运行支撑保障，叫响“12345，有事找政府”服务品牌，高水平打造城市政务服务“总客服”，努力建设让群众信任满意的政务服务热线。

二、工作任务

（一）推进完成热线归并。

1. 热线名称。12345 热线名称按照国家、省统一部署更名为“烟台市 12345 政务服务便民热线”，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。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 4 月底前完成）

2. 归并方式。按整体并入、双号并行两种方式，对各级设立在我市接听的政务服务便民热线实行归并。各级各部门原则上不得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），热线号码已经取消的不再恢复。确因工作需要新设政务服务便民热线的，需提前报市级政务服务便民热线管理部门审核。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央和省属驻烟有关单位；2021 年 4 月底前完成）

3. 平稳归并。按照确定的归并方式，加强与部门协调沟通对接，科学合理、分类制定归并具体方案，有序实现政务服务便民

热线归并，确保热线服务水平不降低、业务有序办理。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央和省属驻烟有关单位；2021年10月底前完成）

（二）融合联动相关业务。

4. 加强与其他热线联动。建立健全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，实现按诉求办理职责转接电话。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市公安局、市卫生健康委、市城管局，烟台供电公司等有关部门和单位；2021年8月底前完成）

5. 融合企业诉求“接诉即办”。完善12345热线和企业诉求“接诉即办”工作融合机制，实现企业和群众诉求的受理渠道、承办范围、运行规范、管理机制等模块与热线业务系统的统一，形成工作合力。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室，配合单位：市有关部门；2021年10月底前完成）

6. 推进热线与信访工作联动。推动12345热线与本级信访业务系统对接、信息共享，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头办理。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市信访局、市大数据局；2021年10月底前完成）

（三）优化12345热线闭环运行机制。

7. 明确受理范围。12345热线受理企业群众的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求，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，不符合法律、法规、规章及政策规定的事项，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。（牵头单位：市政府办公室；2021年4月底前完成）

8. 拓展受理渠道。优化12345热线电话、网站、微信以及网络媒体等渠道受理功能，开通和完善政府门户网站12345专栏、微信公众号、小程序等互联网受理渠道，多渠道多端口受理，统一集中12345热线办理。加强自助下单、智能语音、办理进度自助查询等智能化应用，满足企业群众多样化需求。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局；2021年10月底前完成）

9. 拓展承办范围。统一12345热线和企业诉求“接诉即办”承办单位范围，涉及政务服务的党政群团各部门、单位，全部纳入12345热线承办单位范围，实现企业群众诉求办理全方位、全序列覆盖。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室，配合单位：市有关部门；2021年6月底前完成）

10. 规范受理派单。12345热线负责受理企业群众诉求，不代替部门职能，对能够直接答复处理的一般性咨询问题直接答复处理，不能直接答复处理的，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求及时向相关承办单位派发工单，形成高效协同机制。必要时可请同级机构编制部门针对职责有争议事项明确责任单位。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市委编办、市有关部门；持续推进）

11. 限时办理答复。承办单位按职责分工办理12345热线派转

的企业群众诉求。①对群众诉求应在 5 个工作日内办理完毕并答复诉求人、反馈 12345 热线；②对企业诉求应在 15 个工作日内办理完毕并答复诉求企业、反馈 12345 热线；③市民反映有关停水、停电、停暖、停气等类紧急事项，应在半小时内明确答复诉求人具体原因，并回复 12345 平台，工单在 3 个工作日内办理完毕并答复诉求人；④新型冠状病毒疫情咨询类工单应在 1 小时内办理完毕并答复诉求人，其他转办工单，需在 3 个自然日内办理完毕并答复诉求人；⑤安全隐患的相关工单，3 个自然日内办理完毕并答复诉求人，油、气、氨、火、矿类需当天回复；⑥夜间施工噪音及紧急舆情等类紧急工单，需即时响应处置，并在 3 个工作日内处理完毕答复诉求人。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：各承办部门；持续推进，2021 年 6 月底前调整到位）

12. 完善回访重办。12345 热线对承办单位反馈的事项应回访核实办理情况，并请企业群众对办理情况进行评价，主要包括对事项办理的满意情况及问题解决情况等。经回访发现承办单位应办未办或者诉求人对热线事项办理结果不满意且诉求合理的，应将事项退回承办单位再次办理。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：各承办单位；持续推进，2021 年 10 月底前调整到位）

13. 加强督办问责评价。对存在超期未办、办理质量不高、不当退单等情形的，运用督办单、专题协调、约谈提醒、红黄蓝榜等多种方式，督促诉求办理单位履职尽责。对诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行通报

和问责。加强对诉求办理单位的问题解决率、企业群众满意率、知识库维护等指标的综合评价。依法依规处置企业群众诉求，不片面追求满意率。建立法律顾问团队，加强对疑难、复杂事项的研判。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市纪委监委机关、市委组织部、市司法局；持续推进）

14. 完善信息共享机制。建立健全统一的 12345 热线信息共享规则，加快推进 12345 热线平台与部门业务系统信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需全量数据，为部门分析研判、履行职责、科学决策、解决普遍性诉求提供数据支撑。有关部门要推动相关领域的业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局、市有关部门；2021 年 10 月底前完成）

（四）强化 12345 热线运行保障。

15. 建立统筹协调机制。建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责 12345 热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门；2021 年 6 月底前完成）

16. 加强承载能力建设。根据当前话务量及发展趋势，扩建改建 12345 政务服务便民热线场地，满足热线归并以及专业座席的需求。做好 12345 热线建设运行和相关人员的经费保障，座席归并的热线话务人员和经费等统一划转至本级 12345 热线。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市财政局，市机关事务局；2021

年10月底前完成)

17. 加强知识库建设。建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的全市12345热线知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度。建立各部门向同级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。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。(牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局、市有关部门；持续推进)

18. 强化数字赋能。运用大数据、云计算、人工智能等信息化技术，加强智能受理、智能派单、智能质检等功能建设，提升12345热线平台智能化水平。加强热线数据分析研判，为政府科学决策、依法履职、改进工作提供参考依据，提高城市治理体系和治理能力现代化水平。(牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局、市有关部门；持续推进)

19. 确保热线信息安全。健全完善12345热线信息安全保障机制，严格落实信息安全责任，依法依规保护12345热线工作涉及的国家秘密、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。对故意泄露个人隐私等信息的行为依法追责。(牵头单位：市政府办公室，配合部门：市大数据局、市公安局、市有关部门；持续推进)

20. 加强制度规范建设。健全 12345 热线制度规范体系，进一步完善退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则，完善督办考核问责机制。根据实际情况制定完善相关制度标准，为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门；持续推进）

21. 加强热线队伍建设。各级 12345 热线工作机构的人员配备要与归并后的工作实际相适应。强化对热线工作人员的业务培训，建立奖励激励机制，构建高素质、专业化的热线工作队伍。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门；2021 年 10 月底前完成）

三、工作要求

（一）加强组织领导。市政府办公室负责全市政务服务便民热线工作的统筹协调，定期调度热线归并优化工作进展情况，指导督促各区市、各部门抓好工作落实。

（二）强化责任落实。各级各部门要对照职责分工和完成时限，细化任务、倒排工期、压实责任，确保按要求按时限高质量完成热线归并任务。各级承办单位要明确单位内部热线办理工作职责和分工，做好热线归并后的工作衔接和业务延续；对设置专家座席的，要建立本行业专家选派和管理长效机制。

（三）引导社会参与。加大宣传力度，扩大影响力，提高群众知晓度、参与度和满意度。健全 12345 热线工作监督机制，主

动接受人大代表、政协委员、媒体和社会监督。在政府网站定期公开企业群众诉求办理情况，推动开展 12345 热线服务效能“好差评”。广泛宣传 12345 热线的功能作用，积极引导企业群众通过 12345 热线依法依规反映诉求，不断提升 12345 热线的知晓度、信赖度和影响力。

我市关于政务服务热线的规定,与本意见不一致的,以本意见为准。

附件：市级政务服务便民热线归并清单及方案

烟台市人民政府办公室

2021 年 5 月 9 日

附件

市级政务服务便民热线归并清单及方案

一、整体并入

序号	号码	名称	责任单位	国家归并要求	省级归并措施	市级归并方案
1	12349	全国统一民政服务电话	市民政局	整体并入	无	取消号码，政策知识库转12345，养老外包服务由各区市自行处理。
2	12301	全国统一旅游资讯服务电话	市文化和旅游局	整体并入	座席并入12345热线，设置半年过渡期，之后取消号码。	座席并入12345热线，设置半年过渡期，之后取消号码（前期已撤销座席、呼叫转移至12345热线）。
3	12356	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	市卫生健康委	整体并入	撤销号码、座席	撤销号码、座席
4	96119	火灾隐患举报投诉电话	市消防救援支队	整体并入	撤销号码、座席	撤销号码、座席
5	12322	全国防震减灾公益服务电话	市应急局	整体并入	撤销号码、座席	撤销号码、座席

序号	号码	名称	责任单位	国家归并要求	省级归并措施	市级归并方案
6	12317	全国扶贫监督举报平台电话	市扶贫办		座席并入 12345 热线，设置半年过渡期，之后取消号码。	座席并入 12345 热线，设置半年过渡期，之后取消号码。
7	12385	全国残疾人维权服务电话	市残联		座席并入 12345 热线，设置半年过渡期，之后取消号码。	座席并入 12345 热线，设置半年过渡期，之后取消号码。
8	12350	全国统一安全生产举报投诉电话	市应急局		设置半年过渡期，之后取消号码。	设置半年过渡期，之后取消号码。
9	12316	全国农业系统公益服务电话	市农业农村局		设置半年过渡期，之后取消号码（前期已撤销座席、呼叫转移至 12345 热线）。	设置半年过渡期，之后取消号码（前期已撤销座席、呼叫转移至 12345 热线）。
10	6781767	医疗保障服务热线	市医保局		无	整体并入
11	6781999	外籍人士服务热线	市外办			整体并入远程专家座席
12	6500120	外商投诉热线	市商务局		无	整体并入

二、双号并行

序号	号码	名称	责任单位	国家归并要求	省级归并措施	市级归并方案
1	12348	全国公共法律服务专用电话	市司法局	双号并行 (设专家座席)	无	双号并行(设专家座席)
2	12333	全国人力资源和社会保障服务电话	市人力资源和社会保障局	双号并行 (设专家座席)	保留号码和座席,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。	保留号码和座席,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。
3	12329	全国统一住房公积金热线服务热线	市住房公积金管理中心	双号并行 (设专家座席)	无	双号并行
4	12328	全国交通运输服务监督电话	市交通运输局	双号并行	座席并入12345热线,保留号码、呼叫转移至12345热线。	座席并入12345热线,保留号码、呼叫转移至12345热线。

备注：1. 12396、12300、12320、12336、12312、12330、12331、12358、12318、12365、12319、12369、12315 已归并 12345，已撤销号码、座席。

2. 12393 热线未开通。

3. 设分中心热线 12360、12366、12313、12367、12305 未在烟台市，未列入。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2021 年 5 月 9 日印发
