

资府办函〔2018〕151号

资阳市人民政府办公室

关于印发资阳市12345政务服务热线建设工作实施方案的通知

各县(区)人民政府,高新区管委会,临空经济区管委会,市级有关部门(单位):

经市政府同意,现将《资阳市12345政务服务热线建设工作实施方案》印发你们,请认真组织实施。

资阳市人民政府办公室

2018年12月28日

资阳市12345政务服务热线建设工作实施方案

为贯彻落实党的十九大关于“建设人民满意的服务型政府”的决策部署和《中共中央办公厅 国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》(厅字〔2018〕22号)、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省12345政务服务热线建设工作方案的通知》(川办函〔2018〕97号)文件精神,进一步深化“放管服”改革,加快政府职能转变,结合我市实际,制定本方案。

一、总体要求

(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精神，深入学习贯彻习近平总书记对四川工作系列重要指示精神，坚持政府主导与发挥市场机制作用相结合，按照统一名称、统一号码、统一平台、统一知识库、统一管理原则建设全市统一的政务服务热线，推进政务服务信息化、智能化、便捷化，进一步密切党群干群关系，进一步提升群众获得感。

(二) 主要目标。到 2018 年年底，在现有 12345 市民热线基础上，完成全市统一 12345 政务服务热线平台建设，建立健全统一高效的政务服务热线领导体制、管理制度和运行机制，形成比较完备的政务服务热线管理政策和制度规范，推动各级政务服务热线管理法治化、规范化、精细化、科学化，基本建立统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈的政务服务热线管理制度。

二、主要任务

(一) 统一热线名称和受理号码。我市政务服务热线名称统称为“12345 政务服务热线”，语音呼叫号码为“12345”。

(二) 整合部门热线服务。除 110、120、119 等紧急类服务热线，国家部委局、省厅委局设立和因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需单独保留的热线外，原则上各部门热线服务都要纳入 12345 政务服务热线。

(三) 统一建立热线办理系统。依托全省一体化政务服务平台，建立全市统一的 12345 政务服务热线办理系统，拓展微博、微信、手机 app 客户端。

（四）统一建立热线知识库。依托全省一体化政务服务平台，建立全市统一的 12345 政务服务热线知识库。

（五）建立健全热线运行机制。明确热线受理范围，建立包括受理、办理、反馈、督办、回访、重办、评价等环节的热线办理流程，建立热线督查考核和问责办法。

三、责任分工

市政务服务中心牵头负责全市 12345 政务服务热线建设工作，建立热线运行管理工作机制，建设市级 12345 政务服务热线平台和知识库，研究解决热线建设中的重大问题。

市级有关部门负责将部门热线服务平台按要求纳入 12345 政务服务热线平台，并对相关法律、法规、政策文件、部门职责、业务事项等政府政务公开与公共服务信息进行收集、整理、更新，完善市级政务服务热线平台知识库，构建全市上下联动、一网通办、共建共享的运行管理工作机制。

四、实施步骤

（一）完成市级热线建设。2018 年 12 月底前，建立全市统一的 12345 政务服务热线办理系统，并投入运行；2019 年 6 月底前，基本建成市级 12345 政务服务热线平台知识库和运行管理工作制度，并采取并行接听、呼叫转移、语音提醒等方式实现市级部门热线服务纳入 12345 政务服务热线。

（二）推动全市政务服务热线一体化运行。2019年10月底前，健全完善全市12345政务服务热线转办督办、协调联络、信息共享、考核考评等长效工作机制，推进热线办理系统全省联网运行，有序推动全市12345政务服务热线一体化运行。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各级各有关部门要高度重视，提高认识，把热线建设工作作为深化“放管服”改革、优化政务环境、密切联系和服务群众的一项重要内容和举措，切实加强领导、精心组织，确保热线建设工作顺利开展。

（二）强化工作落实。各级各有关部门要强化工作统筹，提供有力保障；要细化工作任务，认真组织实施，对照时间节点建立台账，高效推进各项工作；要落实专人负责热线办理工作，切实加强和市政务服务中心的沟通协作，形成工作合力，按期完成任务。

（三）加大指导督促。各级各有关部门要加强监督、强化考核，按时限高质量回应群众诉求，要加强对本行业本系统热线工作的业务指导，及时帮助解决建设过程中的疑难问题，确保热线建设工作有序有力推进。

（四）加大培训宣传。市政务服务中心要加强对热线工作人员的业务培训，提高热线队伍的业务素质；要加大12345政务服务热线宣传力度，利用广播、电视、网络、报刊等媒体，广泛宣传政务服务热线的功能和作用，营造良好的舆论氛围，让12345政务服务热线家喻户晓，深入人心。

