

资府办发〔2021〕15号

资阳市人民政府办公室

关于转发四川省政务服务便民热线整合优化

工作方案的通知

各县（区）人民政府，高新区管委会，临空经济区管委会，市级各部门：

经市政府同意，现将《四川省人民政府办公厅关于印发四川省政务服务便民热线整合优化工作方案的通知》（川办发〔2020〕15号）转发给你们，并根据我市实际提出以下意见，请一并予以贯彻执行。

一、健全运行管理体系

加快推进多层级网络理政平台建设，健全以市12345网络理政平台为主渠道的群众诉求办理体系，在市政务服务大数据管理局内设立网络理政工作管理机构，承担市12345网络理政平台日常运行管理工作，并具体落实热线整合归并工作；各县（区）、高新区、临空经济区负责本辖区网络理政建设工作，建立相应的专（兼）职工作机构，推动市、县（区）、乡（镇）、村（社区）四级网络体系，形成一级抓一级，层层抓落实的工作格局。

二、建设对接业务系统

以市12345网络理政平台系统为全市业务中枢，市政务服务大数据管理局于9月底前按统一标准规范完成与省级12345热线平台对接，以省级12345热线平台为枢纽，全面实现国家和省级相关部门（单位）保留的热线系统和相关投诉举报处理系统互联互通、数据共享。将省级12345热线平台的“一门户、两平台”

系统作为市 12345 网络理政平台办理系统，实现数据共享、业务协同、智能分析、服务联动、效能监管等功能。

三、整合归并相关热线

对国家部委、省级设立的并在我市接听的政务服务便民热线采取整体并入、双号并行两种方式归并至市 12345 网络理政平台（见附件）。整体并入的，取消号码，由市 12345 网络理政平台负责统一接听、按责转办。双号并行的，保留号码直接转接，话务座席并入市 12345 网络理政平台；对专业性强的热线，由对应管理部门在市 12345 热线平台设置专家座席，按统一标准提供服务。10 月底前，建立与 110、119、120、122 等紧急热线非紧急诉求分流处置工作机制，与供水、供电、供气等公共事业服务热线联动机制。市级财政要加强经费保障。市政务服务大数据管理局要根据热线整合情况、受理情况以及全天候保障服务情况合理增加人员配备。

附件：资阳市政务服务便民热线整合归并任务清单(略)

资阳市人民政府办公室

2021 年 5 月 14 日