

青政办〔2021〕48号

各市、自治州人民政府，省政府各委、办、厅、局：

《青海省12345政务服务便民热线整合实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

青海省人民政府办公厅

2021年7月5日

（此件公开发布）

青海省12345政务服务便民热线整合实施方案

为加快构建全省统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务热线体系，打造便民利民、高效服务的民生热线“总客服”，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）要求，结合我省实际，制定如下实施方案。

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，按照国务院深入推进“放管服”改革要求，坚持以人民为中心，以一个号码服务企业和群众为目标，不断畅通政民互动渠道，优化政务服务便民热线，及时回应群众诉求，实现“一号对外”“一平台服务”，全面提升政务服务质量和水平，为建设服务型政府提供有力支撑。

（二）工作目标。

以省级 12345 政务服务便民热线平台为基础，归并整合省级部门各类非紧急政务服务便民热线，规范各地区政务服务热线平台，形成一号接通、多线联动、平台互通、标准化运营、高效协同管理的一体化便民服务热线体系，实现青海省“12345 政务服务便民热线”（以下简称 12345 热线）一号对外，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务，更快、更准、更实地解决、处理企业和群众的合理诉求。

二、主要任务

（一）分级分类整合政务服务热线。按照“大平台对接，小平台整合”和“先电话转接，后系统对接”方式，分级分类整合省直有关部门各类非紧急类政务服务热线（见附件）。

1.整体并入。将话务量少、社会知晓度低、无专门话务系统的 15 条省直部门非紧急类政务服务热线整体并入 12345 热线平台。整合后，原号码不再保留，话务座席统一归并到省级 12345 热线，由 12345 热线平台统一受理公众诉求。相关热线主管部门根据 12345 热线知识库模板，整理好本级热线服务知识库，统一移交至 12345 热线平台系统。

2.双号并行。将专业性强、话务量大、社会知晓度高的 12315（消费者投诉服务热线）、12333（人力资源和社会保障服务热线）、12328（交通运输服务监督热线）、12348（公共法律服务热线）、12316（农业系统公益服务热线）、12329（住房公积金热线）、12350（安全生产举报投诉电话）、12317（返贫监测帮扶业务咨询办理电话）、12320（公共卫生服务热线）等 9 条部门非紧急类政务服务热线按照双号并行方式进行融合，保留号码，暂时保留话务座席，并与 12345 热线建立电话转接机制，按照 12345 热线管理标准提供服务，接受 12345 热线对话务数据和工单数据的统一监管。

3.设分中心。将实行垂直管理的国务院部门在地方设立的 12305（邮政申诉受理电话）、12313（烟草市场举报电话）、12366（纳税服务热线）、12360（海关服务热线）、12367（移

民咨询服务热线) 5 条政务服务热线以分中心方式保留号码和座席, 提供 “7×24 小时” 人工服务, 与 12345 热线建立电话转接和工单流转机制, 共建共享知识库, 相关数据实时向 12345 热线平台归集, 实现分中心热线与 12345 热线转办业务数据的互联互通。12345 热线根据知识库解答一般性咨询, 相对专业性和需由部门办理的事项以电话转接、派发工单等方式, 转至分中心承接办理, 并纳入 12345 热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。

(二) 建立一体化 12345 热线体系。以省级 12345 热线平台为基础, 形成以省级 12345 热线平台为统筹协调中心, 市州 12345 热线为接听主力, 部门政务服务热线为专业补充, 省、市州、县、乡镇(街道)、村(社区) 五级办理的一体化 12345 热线工作体系。

1. 升级省级 12345 热线平台。升级扩容省级 12345 热线平台系统, 满足五级业务处理, 实现省级 12345 热线平台与市州和同级部门热线一键互转、全省联动, 各热线之间话务数据、工单数据、业务数据、知识库数据交互共享。明确平台对接数据接口标准, 构建数据汇聚管理平台, 增强大数据分析和研判效能, 共建共享数据分析成果, 实时推送研判决策数据信息。积极运用信

息化技术，拓展语音识别、自助服务、智能化应用等，不断丰富受理渠道和服务方式。开通 12345 热线平台微信公众号，推动建立与政府网站、政务新媒体、政务服务平台、移动客户端等平台的互联互通和信息共享机制。

2.统一市州 12345 热线平台。按照“统一平台、分级应用”的模式，省、市州统一使用省级平台系统。西宁市 12345 热线接听辖区内群众来电，按责办理、回访反馈，涉及省级诉求事项电话转接至省级 12345 平台办理。尚未建设 12345 热线的市州，统一依托省级 12345 平台建设二级分平台，不再自行建设平台；已经建立 12345 热线平台的海东市、黄南州热线平台逐步向省级平台迁移形成统一平台系统。

3.归并县级 12345 热线平台。各县（市、区、行委）、乡镇（街道）、村（社区）不再单独设立 12345 热线平台和座席，统一由各市州 12345 热线平台受理转办。已经建立 12345 热线平

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4433

