

晋政办发电〔2021〕22号

山西省人民政府办公厅  
关于印发山西省优化 12345 政务服务便民  
热线实施方案的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省优化 12345 政务服务便民热线实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山西省人民政府办公厅

2021年7月9日

（此件公开发布）

# 山西省优化 12345 政务服务便民热线 实施方案

为深入推进我省“一条热线管便民”改革,提升全省统一的12345政务服务便民热线归并质量和运行效率,切实提高各级政府为企业便民服务水平,加快推进服务型政府建设,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、总体要求

(一)指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,认真落实习近平总书记视察山西重要讲话重要指示,全面贯彻落实国务院优化地方政务服务便民热线改革部署,按照我省全力优化经济生态、塑造营商环境新优势的要求,坚持以人民为中心的发展思想,以“一号响应”企业群众诉求为目标,持续深化政务服务便民热线归并,进一步畅通政民互动渠道,完善诉求办理解决机制,全力推进服务型政府建设,提升政府治理现代化水平,不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

(二)工作目标。坚持目标导向、问题导向、结果导向,加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并。

2021年年底前,我省自行设立及国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务便民热线全部归并到12345热线,实现政务便民服务“一号对外”“一号响应”,进一步优化政务服务便民热线运行机制,更好方便企业群众反映诉求,加强热线服务能力建设,打造我省政务服务“新名片”。

## 二、主要任务

### (一)深入推进各类热线归并

1. 统一热线名称。各级原12345政务服务热线统一更名为“12345政务服务便民热线”(以下简称“12345热线”),提供7×24小时全天候人工服务。(责任单位:各市人民政府;完成时限:2021年7月底前)

2. 分级分类推进热线归并。按照国务院部署和要求,省、市两级自行设立的政务服务便民热线,要全部取消号码,归并至本级12345热线;各县(市、区)设立的政务服务便民热线,归并至所在市12345热线。国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务便民热线,采取整体并入、双号并行、设分中心等3种方式归并至本级12345热线。省级12345热线此次共归并29条热线。其中,按以上3种方式归并24条,协同联动5条(见附件),各市要结合实际完成归并工作。各级12345热线要与紧急热线以及水、电、气、暖、通信等公共事业服务热线建立协同联动机制,鼓励将社会化服务企业纳入12345热线。此次归并后,各级各部门不得再新设政务服务便民热线。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成

时限:2021年9月底前)

3. 确保热线归并平稳过渡。各级原政务服务便民热线撤销前要设置过渡期语音提示,妥善做好工作交接,确保归并过程中热线工作“不停摆”、服务质量不降低。要大力支持本行业本领域热线向12345热线归并,按要求做好数据共享、专业培训、专家座席设置以及诉求承办等工作。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021年9月底前)

4. 保障12345热线运行经费。各级财政部门要建立12345热线经费保障机制,统筹做好热线经费保障并纳入年度预算,不断加大12345热线经费支持力度,确保热线服务高质量开展。(责任单位:各级人民政府;完成时限:2021年9月底前)

## (二)优化12345热线运行机制

5. 理顺12345热线工作管理体制。各级行政审批服务管理部门为本地区12345热线管理部门,要加强对热线工作的组织领导,统筹做好12345热线发展规划和重大事项决策,完善热线建设和日常运行管理,协调解决重点难点问题,加强对本级热线工作的指导和监督。各市12345热线管理部门为其他部门的,原则上要划转至市行政审批服务管理局,涉及到体制机制调整、编制人员划转有关事项,应严格按照机构编制有关规定和程序办理。(责任单位:各市人民政府;完成时限:2021年9月底前)

6. 创新完善12345热线运行机制。各地要借鉴先进经验,对标全国一流,结合实际进一步创新完善12345热线受理、派单、办

理、答复、督办、办结、回访、评价等全流程管理制度,实现企业和群众诉求办理闭环运行。建立疑难复杂诉求多部门协同办理机制,通过联席会议等制度推动复杂诉求有效解决。建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线以及水、电、气、暖、通信等公共事业服务热线高效合作机制。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021年10月底前)

7. 建立12345热线为企服务机制。各级12345热线要进一步优化为企服务专席设置,开辟网络、移动端企业诉求反映“绿色通道”,实现企业诉求“直通必达”。围绕企业全生命周期,建立健全高位统筹、上下联动、全员响应的“接诉即办”工作机制,强化对企业诉求的派单、协调、督办、考核和案例分析报送等机制,进一步激活“接诉即办”神经末梢,确保企业诉求“马上就办”。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021年10月底前)

8. 健全完善12345热线督办问责机制。各级12345热线要加大诉求事项督办力度,运用发函督办、约谈提醒、联席会议等方式督促职能部门认真履行职责,积极与督查机构建立联动合作机制,压实诉求办理单位责任,有效解决群众诉求。科学制定12345热线工作考核评价指标,加强对按时办结率、办理满意率、知识库更新等情况的综合考评,纳入优化营商环境考核指标体系,提升诉求办理的质量和效率。加强对纳入12345热线的社会化服务企业的评价,建立动态调整机制,为社会公众提供优质的服务商家。有关部门要强化问责问效,对无理退单、逾期不办、推诿扯皮、敷衍应付

的,严格按照有关规定进行问责追责。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021年8月底前)

9. 强化 12345 热线信息共享和应用。各级 12345 热线要加快推进与同级部门业务系统的对接连通,省直有关部门要加强业务指导,推动本行业、本领域业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放,为 12345 热线开展工作提供信息支撑。同时,各级 12345 热线要向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等全量数据,为部门改进热线工作、解决共性问题、科学制定政策提供信息参考。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:持续推进)

10. 建立 12345 热线信息安全保障机制。各级各部门要建立 12345 热线信息安全保障机制,明确安全责任,落实安全举措,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。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:持续推进)

### (三)全面加强 12345 热线能力建设

11. 进一步拓宽 12345 热线受理渠道。各级 12345 热线要在做好电话受理接通能力保障的基础上,积极拓展互联网、移动端渠道,丰富受理方式,满足企业群众个性化、多样化需求。同时,要加强对各类留言互动系统的整合,统一对接至 12345 热线,实现“一号响应”。(责任单位:各市人民政府;完成时限:2021年10月底)

前)

12. 提升 12345 热线系统智能化水平。各级 12345 热线要积极运用新技术、新科技,增加自助下单、智能文本客服、智能语音等功能,方便企业群众线上反映诉求,缓解话务压力,打造从“耳畔”到“指尖”的全方位服务。(责任单位:各市人民政府;完成时限:2021 年 10 月底前)

13. 积极完善 12345 热线服务设施。各级 12345 热线要根据热线归并情况,进一步优化场地和座席建设,设置与需求相适应的人工座席,配足配齐话务人员,提高 12345 热线接通率,完善服务企业等专席的设置和管理,加强话务人员培训室、更衣室、休息室、心理抚慰(咨询)室、活动室等配套场地建设,完善服务设施,提高 12345 热线承接保障能力。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021 年 10 月底前)

14. 进一步完善知识库建设和应用。各级 12345 热线要按照权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的要求,建设 12345 热线知识库,建立审核校验、及时更新、应急征集等制度机制,通过政务服务网、移动端应用等渠道向社会公开,方便企业和群众自主查询。(责任单位:各市人民政府,省直有关部门;完成时限:2021 年 9 月底前)

15. 进一步加强 12345 热线队伍建设。各级 12345 热线管理部门要加强干部队伍建设,根据工作需要配足配强工作人员。要加强对话务人员的专业培训,提高热线受理水平和服务质量。各

级承办部门要明确热线办理工作机构和人员,健全办理机制,明确办理要求,提高事项办理的质量和效率。(责任单位:各市人民政府,各级承办部门;完成时限:2021年9月底前)

16. 加强大数据统计分析及应用。各级12345热线要加强智能化应用,深化数据资源的挖掘分析,提高数据统计分析的质量和效率,聚焦社会热点问题,实时预警突发事件,建立信息专报制度,定期向同级政府报送热线运行情况,为各级政府科学决策提供参考。(责任单位:各市人民政府;完成时限:持续推进)

### **三、保障措施**

(一) 加强组织领导。各级各部门要高度重视政务服务便民热线归并优化工作,切实将思想和行动统一到国务院及省委、省政府的决策部署上来,加强组织协调。省审批服务管理局统筹指导12345热线归并工作,原则上由各级行政审批服务管理部门负责牵头组织归并工作,对照实施方案细化工作步骤,及时研究解决热线归并中的重大问题。县(市、区)、乡(镇、街道)要成立12345热线工作站,加强对热线承办工作的组织领导。

(二) 狠抓工作落实。各级各部门要明确牵头部门和配合部门的具体工作职责,建立高效沟通协调机制,明确热线归并工作的时间表和路线图,主要负责人亲自抓,分管负责人具体抓,层层压实责任,狠抓工作落实。要加大对热线归并工作的督导检查,对组织领导不力、归并优化工作推进较慢的部门,要进行专项督办,情形严重的要严肃追责问责。

(三)引导社会参与。各级 12345 热线要充分发挥媒体的作用,通过电视、广播、网络、报纸等媒体加强热线宣传报道,讲好热线故事,提高热线知晓度和影响力。建立健全 12345 热线社会监督机制,开展 12345 热线服务效能“好差评”工作,加强与媒体的合作,通过新闻媒体定期向社会通报热线运行情况,引导媒体开展社会民生热点问题报道,跟踪民生诉求解决落实情况,主动接受媒体和社会监督。

附件:省级 12345 热线归并清单

