

皖政办秘〔2021〕65号

安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知

各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《安徽省进一步优化政务服务便民热线实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

安徽省人民政府办公厅

2021年6月21日

安徽省进一步优化政务服务 便民热线实施方案

为加快推进我省政务服务便民热线归并优化，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，制定本方案。

一、工作目标

2021 年底前，除 110、119、120、122 等紧急热线外，我省各级各部门设立的政务服务便民热线以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，实现 12345 一个号码服务。构建热线电话、政府网站、政府网站微信公众号、政务服务网、皖事通 APP “五位一体”的受理渠道，做到标准统一、整体联动、业务协同；优化流程和资源配置，推进热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、工作任务

（一）加快热线归并。

1. 统一热线名称。全省归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”，语音呼叫号码为“12345”，统一服务标准，提

供“7×24 小时”全天候人工服务。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 8 月底前）

2. 归并各类热线。严格落实国办发〔2020〕53 号文件要求，全省各级各部门设立的政务服务便民热线，全部取消原号码，按照整体并入的方式，将话务座席统一归并到同级 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、设分中心三种方式，归并到 12345 热线。各级热线根据实际情况可设立政务服务咨询专区，为企业、社会提供“一号答”“一站式”咨询服务。合理设置专家座席，各级各有关部门要建立本行业专家选派和管理长效机制，定期派出专业人员进驻，负责业务指导、驻场培训和疑难问题答复处置等。各级各有关部门要主动对接，逐步建立 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线与同级 12345 热线的联动机制。各级各部门不得再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），县级原则上不再新建 12345 热线平台，已建县级热线平台逐步归并至市级 12345 热线平台。（责任单位：省政府办公厅、省数据资源局，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 10 月底前）

3. 做好平稳过渡。统筹兼顾归并优化和运行工作，各有关部门要分类制定实施方案，做好话务人员衔接安排，以及场地、系统、经费等各项保障，设置过渡期电话语音提示，有序做好部门业务系统与 12345 热线平台的衔接，按照不同归并方式要

求，积极做好专业知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置及相关业务依责办理等工作，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 12 月底前）

（二）完善平台建设。

4. 强化平台协同对接。省政府办公厅制定政务服务便民热线平台数据交换规范，结合实际情况，加快推进省级热线平台升级改造。各市和省有关部门要积极配合，做好经费准备和技术保障，抓紧对自有系统进行数据接口开发，配合打通省、市及有关部门数据通道，实现互联互通、数据共享。省有关部门要大力推动业务系统查询权限对各级 12345 热线平台开放。各级热线平台要向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据。各级各有关部门要积极利用热线平台加强研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。省政府办公厅要加强与沪苏浙的沟通对接，积极完善长三角区域内 12345 热线联动机制。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 12 月底前）

5. 加强知识库建设。省政府办公厅和各市热线管理机构要按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，建立健全省、市 12345 热线知识库和分中心专业知识库，规范信息数据录入标准，建立完善多方校核、查漏纠错等管理和维

护机制，实现省、市知识库信息共享。各级各部门要对政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理，形成规范一致的答复口径，及时汇聚到同级热线知识库，并实时动态更新。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。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021年9月底前）

6. 拓展热线平台功能。做好热线接通能力保障建设，提供与需求相适应的人工服务，同时拓展政府网站、政府网站微信公众号、政务服务网、皖事通 APP 等渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。（责任单位：省政府办公厅、省数据资源局，各市政府、省有关部门；完成时限：2021年9月底前）

（三）优化运行机制。

7. 明确热线管理机构。省政府办公厅负责省级 12345 热线管理。各市要明确 12345 热线管理机构，负责本级热线平台的规划建设和运行管理，建立完善相关制度和流程，指导和监督政务服务便民热线工作。省有关部门要加强政策支持和配合衔接，责任到处室，明确到专人。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021年10月底前）

8. 明确热线受理范围。热线主要受理企业和群众各类非紧

急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。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，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。热线不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，涉及行政执法案件和投诉举报的，热线按照分级负责的原则，第一时间转至属地政府和相关部门办理，形成高效协同机制。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 8 月底前）

9. 优化热线工作流程。各级要依法依规完善 12345 热线的受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。各级 12345 热线管理机构要建立诉求分级分类办理机制，形成以省级热线为协调调度枢纽、市级为接听主力、热线分中心为专业补充的全省 12345 热线工作体系。明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化办理进度自助查询、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。健全企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 12 月底前）

10. 健全考核督办机制。加强对诉求办理单位的按时反馈率、按时办结率、问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，纳入政府目标管理绩效考核，不断提升热线归并后的服务质量和办理效率。各级 12345 热线管理机构要运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。建立健全问责机制，对存在企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形的单位进行约谈调度和通报。对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益和政府形象的，依法依规严肃问责。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 12 月底前）

11. 强化信息安全保障。按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，采取授权访问、信息加密、数据脱敏等多种技术手段，强化业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。各级各部门要加强热线办理回复信息保密安全审查，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。（责任单位：省政府办公厅，各市政府、省有关部门；完成时限：2021 年 12 月底前）

三、保障措施

12. 加强组织领导。省政府办公厅负责全省 12345 热线工作的统筹协调和重大事项决策，做好省级并指导督促各市热线归并优化工作。市、县政府要高度重视，建立健全工作推进机

制，及时解决热线工作中存在的问题。各市政府办公室牵头负责本级政务服务便民热线优化工作，热线管理部门要切实发挥职能作用，对照热线归并清单细化工作步骤，确保各项工作任务落到实处。各级各有关部门要加大对热线工作的支持力度，做好热线归并后的工作衔接和业务延续。

13. 加强运行保障。各级各有关部门要根据 12345 热线运行实际情况制定和完善相关管理制度，确保运转高效、服务规范。建立经费保障机制，按照“号码向着一号并、资金随着号码走”原则整合各类热线经费，将热线工作所需经费列入同级财政预算，为热线工作开展提供必要的保障。

14. 加强宣传培训。各级各有关部门要统筹安排，充分利用网络、报刊、广播、电视等新闻媒体，广泛宣传 12345 热线的功能和作用，积极引导企业和群众通过 12345 热线反映问题和表达合理诉求。对热线归并中号码取消、变更事宜，要及时加以宣传引导。各级热线管理机构要认真总结推广好经验好做法，加强对承办单位的工作指导，强化热线工作人员的政策和业务培训，提升热线服务质量和水平。

15. 加强监督问效。各级各有关部门要建立 12345 热线工作监督机制，主动接受人大依法监督、政协民主监督、新闻媒体舆论监督等。鼓励社会各界和群众共同参与监督，适时通过第三方、民意调查等方式对热线服务进行评估，定期公开公布热线办理情况，健全 12345 热线社会监督机制，推动开展 12345

热线服务效能“好差评”工作。

附件：安徽省 12345 政务服务便民热线归并清单

附件

安徽省 12345 政务服务便民热线归并清单

一、整体并入（取消原号码，将话务座席统一归并到同级 12345 热线；未设立、已取消或停用的热线，视同纳入同级 12345 热线）				
序号	名称	政务服务号码	责任单位	备注
1	各级各部门设立的政务服务便民热线电话	短号、固话、移动电话号码等	各级各有关部门	
2	全国统一科技公益服务电话	12396	省科技厅	
3	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	省通信管理局	
4	全国统一民政服务电话	12349	省民政厅	
5	全国统一自然资源违法举报电话	12336	省自然资源厅	
6	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	省商务厅	
7	全国统一旅游资讯服务电话	12301	省文化和旅游厅	
8	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	12356	省卫生健康委	
9	火灾隐患举报投诉电话	96119	省消防救援总队	
10	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	省市场监管局	
11	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	省市场监管局	
12	全国价格投诉举报统一电话	12358	省市场监管局	
13	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	省市场监管局	
14	全国防震减灾公益服务电话	12322	省地震局	

二、双号并行（1.保留号码，将话务座席并入同级 12345 热线统一管理；2.对于不具备归并条件的热线，保留话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，按照 12345 热线标准统一提供“7×24 小时”全天候人工服务；3.双号并行但未设立的热线视同纳入同级 12345 热线，已经取消的热线号码不再恢复）

序号	名称	政务服务号码	责任单位	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	省司法厅	设专家座席
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人力资源社会保障厅	设专家座席
3	环境保护投诉举报电话	12369	省生态环境厅	
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	省住房城乡建设厅	
5	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	省住房城乡建设厅	设专家座席
6	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	
7	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅	设专家座席
8	全国文化市场举报电话	12318	省文化和旅游厅	
9	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	省卫生健康委	设专家座席
10	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急厅	
11	12315 市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管局	
12	医疗保障服务热线	12393	省医保局	
13	防止返贫监测和乡村振兴咨询服务 平台电话	12317	省乡村振兴局	
14	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联	

三、设分中心（保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，提供“7×24 小时”全天候人工服务；纳入同级热线考核督办工作体系和跨部门协调机制；共建共享知识库）

序号	名称	政务服务号码	责任单位	备注
1	全国统一海关公益服务电话	12360	合肥海关	
2	全国税务系统统一电话	12366	省税务局	
3	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	省烟草专卖局	
4	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	省公安厅 省边检总站	
5	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局	

说明：责任单位在做好省级热线归并优化工作的同时，支持本行业领域内的热线纳入同级 12345 热线，指导做好知识库开放共享、系统对接、数据归集、驻场培训、专家座席设置以及相关业务依职责办理等工作。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，
省高院，省检察院，省军区。