

# 浙江省人民政府办公厅文件

浙政办发〔2021〕49号

## 浙江省人民政府办公厅关于 进一步整合优化政务服务便民热线的通知

各市、县(市、区)人民政府,省政府直属各单位:

为深化“放管服”改革,持续优化营商环境,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,结合我省实际,经省政府同意,现将有关事项通知如下。

### 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,深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及省委十四届历次会议精神,坚持以人民为中心,忠实践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”,聚焦高质量发展建设共同富

裕示范区,全面推进数字化改革,以一个号码服务企业 and 群众为目标,推动全省政务服务便民热线归并优化,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感、认同感。

(二)工作目标。加快推进除 110、119、120、122 等紧急类热线外的政务服务便民热线归并。2021 年 9 月底前,各地设立的和国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线统一归并为 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线),语音呼叫号码为 12345。构建省市县一体化的 12345 热线工作体系,提供 7×24 小时全天候人工服务,确保接得更快、分得更准、办得更实,体现真便民、能办事。

(三)基本原则。

1. 分类施策,应并尽并。发挥各地主导作用,加强部门政策支持和配合衔接,分门别类推进整合。全省其他承担政务服务功能的便民热线,原则上取消号码、并入 12345 热线,今后不再新设非紧急类政务服务便民热线。

2. 高效协同,系统推进。12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,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,12345 热线第一时间转至相关部门办理。

3. 数字赋能,整体智治。统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知,完善智能应用、知识库共享、专家支持、分中心联动等机制,提高热线接通率和专业化服务质量。

## 二、工作任务

### (一) 开设省级 12345 热线。

在省“最多跑一次”技术服务热线(0571-88808880)基础上,开设省级 12345 热线(0571-12345-\*) ,负责受理属于省级部门或需省级协调处理的非紧急类政务服务事项。

1. 整体并入。企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线,取消号码,将话务座席并入省级 12345 热线。

2. 双号并行。话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线,保留号码,将话务座席并入省级 12345 热线。

3. 设分中心。国务院部门在我省设立的政务服务便民热线,以分中心形式归并到省级 12345 热线,保留号码和话务座席,与 12345 热线建立电话转接机制,相关数据实时向“浙里访”平台归集,并纳入统一考核督办工作体系。

4. 完善配置。根据形势变化和工作需要,落实省级 12345 热线相关配置。

(1) 落实场地。场地设在杭州市西湖区保俶路 213 号,约 2000m<sup>2</sup>,并配备相应功能区。

(2) 充实人员。统筹省级相关热线现有人员力量,设立话务座席,配备必要的话务员。

(3) 设立专席。对企业和群众诉求量大、业务性强的事项,采用常驻、轮驻、随驻、挂职等形式,设立专家座席。

(4) 加强保障。做好省级 12345 热线与主管部门业务对接、系

统衔接,加强经费、场地、技术等各项保障。

## (二)健全完善市县两级 12345 热线。

各市、县(市、区)应建立健全 12345 热线有关工作制度,加强统筹决策,完善组织体系,理顺体制机制。

1. 彻底整合。对照国务院办公厅地方 12345 热线归并清单和省级 12345 热线归并清单,按整体并入、双号并行、设分中心三种模式,查漏补缺,确保整合到位。

2. 因地制宜。对于不具备归并条件的热线,可以保留话务座席,与 12345 热线建立电话转接机制,按照 12345 热线标准统一提供服务,具体由各地根据实际情况决定。

3. 优化模式。鼓励有条件的市级 12345 热线实行市级统一接听、属地按责承办的工作模式。体量大或位置较为偏远的县(市、区)可自行接听。

4. 特色发展。完善 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和 96345、81890 等生活服务类热线工作联动机制,推进非紧急类政务服务热线与紧急类、生活服务类热线互联互通,鼓励各地探索创新联动机制。

## 三、运行机制

(一)一号响应。以 12345 一个号码对外,受理企业和群众各类非紧急诉求。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。

(二)闭环管理。来电事项统一纳入“浙里访”平台管理,完善受理、派单、办理、答复、督办、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。

(三)接诉即办。建立企业和群众诉求快速响应机制,属于其职责范围内的,应当及时回应企业和群众诉求;严格落实首办责任制,承办单位按照规范、高效、负责的原则办理。

(四)监督考评。建立健全12345热线考评和问责机制,运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式,压实诉求办理责任。建立完善以有效接通率、直接答复率、群众满意率等为核心指标的考评体系。

(五)数据共享。各地要加快推进“浙里访”平台与部门业务系统互联互通和信息共享,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,为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求提供数据支撑。

(六)数智分析。建设省市县三级12345热线大数据分析系统,定期分析社情民意数据,从中抓取苗头性、倾向性、敏感性信息,前移问题化解关口,实现被动处置问题向主动发现和预测预警预防的转变,为政府决策提供参考。

#### **四、能力建设**

(一)一体化架构。将12345热线来电作为群众找政府表达诉求、反映问题的一种形式,纳入“浙里访”平台统一管理。各地要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,方便

企业和群众表达诉求、提出意见建议。

(二)智能化提升。各地要建立和维护权威明确、标准统一、实时更新、共建共享的12345热线知识库,业务量大、专业性强的部门应成立专门工作团队,并定期开展培训。迭代热线智能客服、网上智能客服,不断丰富应用场景,推进12345热线智能全语音门户建设,满足群众个性化、多样化需求。

(三)专业化管理。各地、各部门要注重选拔政治素质好、业务能力强、工作作风实的干部,充实到12345热线工作队伍中,并重视干部交流使用,增强干部队伍活力。加强12345热线队伍统一管理 and 培训,优化知识结构、提高综合素质,不断提升12345热线服务质量和水平。

## 五、组织保障

(一)强化组织领导。省政府办公厅牵头负责全省政务服务便民热线整合优化工作;省信访局负责业务承接,指导督促各地制定12345热线归并清单,及时研究解决热线建设发展中的重大问题。各地、各部门要提高站位,精心组织,确保按期完成热线归并任务。

(二)强化综合保障。各地要加大支持保障力度,确保热线人员力量与工作任务相匹配。建立健全浙江省12345热线业务标准体系,为全省12345热线平稳运行提供坚强保障。

(三)强化宣传推广。适时召开全省12345热线整合优化新闻发布会,并利用广播、电视、网络、报刊等加大宣传力度,营造良好

的舆论氛围。及时总结推广好经验、好做法,打造我省 12345 热线金字招牌。

各地要根据实际抓紧制定实施举措,明确责任单位和进度安排,加强衔接配合,认真抓好落实。

附件:省级 12345 热线归并清单

浙江省人民政府办公厅

2021 年 8 月 14 日

(此件公开发布)

## 附件

# 省级 12345 热线归并清单

(共 35 条)

### 一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	浙江省中小企业服务热线	96871	省经信厅	
2	全国统一科技公益服务电话	12396	省科技厅	
3	全国统一民政服务电话	12349	省民政厅	
4	全国统一自然资源违法举报电话	12336	省自然资源厅	
5	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	省商务厅	
6	全国统一旅游资讯服务电话	12301	省文化和旅游厅	
7	旅游投诉热线	96118	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	省应急管理厅	
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	
15	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	省通信管理局	

### 二、双号并行

序号	名称	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	



序号	名称	号码	责任单位	备注
2	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	省人社保厅	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	省建设厅	设专家座席
5	全国交通运输服务监督电话	12328	省交通运输厅	设专家座席
6	全国农业系统公益服务电话	12316	省农业农村厅	
7	全国扶贫监督举报平台电话	12317	省农业农村厅	
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	
10	浙江省心理援助热线	96525	省卫生健康委	
11	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	省应急管理厅	
12	12315 市场监管投诉举报热线	12315	省市场监管局	设专家座席
13	医疗保障服务热线	12393	省医保局	设专家座席
14	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	省机关事务局	设专家座席
15	全国残疾人维权服务电话	12385	省残联	设专家座席
16	全国邮政业用户申诉电话	12305	省邮政管理局	设区市、义乌市保留分中心

### 三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	省公安厅、浙江边检总站	
2	全国税务系统统一电话	12366	省税务局	
3	全国统一海关公益服务电话	12360	杭州海关、宁波海关	
4	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	省烟草专卖局	

---

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

---

浙江省人民政府办公厅

2021年8月19日印发

---

