

# 西双版纳傣族自治州人民政府 办公室文件

西政办发〔2021〕28号

## 西双版纳州人民政府办公室关于印发 西双版纳州政务服务便民热线归并优化 工作方案的通知

各县、市人民政府，试验区管委会，各区管委会，州直各委、办、局，中央、省属驻州各有关单位：

《西双版纳州政务服务便民热线归并优化工作方案》已经州人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

（此件公开发布）



# 西双版纳州政务服务便民热线 归并优化工作方案

根据《云南省人民政府办公厅关于印发云南省政务服务便民热线归并优化工作方案的通知》（云政办发〔2021〕32号）精神，为加快推进政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，结合我州实际，制定本方案。

## 一、工作目标

以一个号码服务企业和群众为目标，2021年底前，归并除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线，建设以“12345”为语音呼叫号码的“西双版纳州12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线），为企业和群众提供“7×24小时”全天候人工服务。同时，压实县（市、区）责任，优化完善热线运行工作机制和资源配置，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，使政务服务便民热线接得更快、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、归并方式

（一）整体并入。企业和群众拨打频率较低的国务院有关部门设立的政务服务便民热线以及各级各部门设立的政务服务便民热线，取消号码，话务座席统一归并到12345热线，取消在州

直部门设置的话务座席，由 12345 热线为企业和群众提供接听服务。

（二）双号并行。话务量大、社会知晓度高的国务院有关部门设立的政务服务便民热线，保留号码，话务座席并入 12345 热线统一管理，取消在州直部门设置的话务座席。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。热线号码在州内未提供接听服务或已经取消的不再开通或恢复。

（三）设分中心。实行垂直管理的国务院有关部门在我州接听的政务服务便民热线，以分中心形式归并到 12345 热线，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。同时，纳入西双版纳州政务服务便民热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，合作共建知识库，有关数据实时向 12345 热线平台提供。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。

### 三、完善机制

（一）健全管理体系。建立全州政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责 12345 热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题的协调解决。州政府办公室为全州 12345 热线管理机构，负责 12345 热线州平台的规划建设和运行管理，指导和监督

全州政务服务便民热线工作。各县、市建立本地政务服务便民热线工作统筹协调机制，明确 12345 热线管理机构。州直部门加强对本行业有关诉求办理工作的指导、协调和督促落实，及时研究分析普遍性诉求，解决共性问题。相关热线管理部门应根据实际情况在 12345 热线平台设立专家座席，做好专家选派、人员驻场培训等工作，要建立本部门专家选派和管理长效机制。

（二）明确受理范围。12345 热线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。

（三）统一工作流程。各级 12345 热线按照受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节规范工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行；完善事项按照职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化退单争议审核、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。12345 热线受理企业和群众诉求并记录工单、按知识库回答一般性咨询，不代替部门职责。部门按照职责分工接收 12345 热线派单，办理有关业务、实施监管执法和应急处置等。诉求办理单位按照属地管理和分级分类原则，及时办理、答复、办结有关诉求。各级 12345

热线对本级有关单位办理情况开展督办、回访以及组织评价和满意度测评等。

（四）即时转办签收。12345 热线受理的相对专业的问题和需由属地或部门办理的事项，通过派发工单方式转至有关单位办理。涉及行政执法案件和投诉举报的，应当第一时间转至有关单位办理。受理的其他诉求，工作时间一般于当日及时派单转办，非工作时间一般于工作日 10:00 前完成转办，办理单位一般 2 小时内完成签收，对不属于本单位职责范围内的事项应在签收派单后 24 小时内退回。诉求办理单位要高度重视反映问题、投诉、举报类事项，依法依规指定涉及单位的上级主管部门、单位开展调查、取证等处置工作并答复、办结，充分保护诉求人隐私权利和个人信息。

（五）限时答复办结。按照 12345 热线受理范围，除 12345 热线按知识库即时回答的一般性咨询外，其他咨询类事项一般不超过 1 个工作日，求助、意见建议类事项一般不超过 3 个工作日，相对复杂的事项经受理的 12345 热线管理机构同意，可申请延期办结，咨询类事项最长不得超过 3 个工作日，求助、意见建议类事项最长不得超过 5 个工作日。涉及投诉、举报类的事项一般不超过 15 个工作日办结，相对复杂的事项经受理的 12345 热线管理机构同意，可延长办结期限，同一事项申请延期办结以 2 次为限，每次延长 10 个工作日。有关办结时限，法律法规已有规定

的以及州委、州政府已有明确要求的从其规定。

**(六) 加强协调联动。**各级 12345 热线应当坚持属地管理原则，加强与垂直管理单位以及驻当地国有企业的沟通联系，建立诉求派单办理机制；与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气等公共事业服务热线建立联动机制；与党群、人大、政协、法院、检察院、纪检监察系统部门（单位）建立协同合作机制。

#### **四、提升能力**

**(一) 加强热线平台建设。**各级各部门要加强 12345 热线接通能力建设，针对政务服务便民热线归并后的业务量以及开展的业务类型合理配置话务、网络、督办、回访、质检以及知识库维护等座席，完善管理制度，规范运营。

**(二) 规范知识库建设维护。**部署全州统一的 12345 热线知识库，推进各级各部门及时向本级 12345 热线推送最新政策和热点问题答复口径。对接政府网站、政务服务平台知识库（政策库），努力实现互联共享和同步更新。通过政府网站（政务新媒体）专题专栏，推动 12345 热线知识库向基层工作人员和社会开放，提供自助查询服务。

**(三) 拓展热线受理渠道。**依托全州政府网站（政务新媒体）建设 12345 热线网络受理平台，满足企业和群众个性化、多样化需求。各级各部门原则上不新建 12345 热线网站和政务新媒体平台。积极探索开发自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化

应用，并逐步推广使用，方便企业和群众反映诉求。

（四）强化热线队伍建设。加强对 12345 热线一线人员的业务培训，强化专业服务技能和政策法规学习。企业和群众诉求多或专业性强的政府部门要针对诉求情况及时整理有关的政策法规、行业领域知识，为 12345 热线提供专门培训。各级各部门要加大对热线工作的支撑力度，进一步明确部门内部热线办理工作职责和人员。

## 五、实施步骤

（一）部署启动阶段（2021 年 9 月底前）。全面启动政务服务便民热线归并优化工作，各级各部门要统筹人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，分类制定实施方案，加快分类归并优化工作。整体并入热线完成过渡期电话语音提示设置。

（二）归并整合阶段（2021 年 11 月底前）。12345 热线平台结合实际开展场地扩容、座席设置、话务人员衔接安排等工作，提供“7×24 小时”全天候人工服务。整体并入热线 11 月底前停止服务，取消话务座席的双号并行热线完成平台职能转变、话务人员调整安置、热线号码呼叫方式转换等工作，分中心以及保留话务座席的双号并行热线与本级 12345 热线建立转接机制。12345 热线与分中心和 12348、12315、12317 热线有关系统以及州旅游投诉和旅游购物退货处置系统对接，推进有关数据归集共享。

（三）评估促进阶段（2021年底前）。州政府办公室会同县（市）12345热线管理机构组成评估组，对各级政务服务便民热线归并整合情况进行评估，查找问题，总结经验，促进规范运营，提升服务能力。

（四）优化提升阶段（持续推进不断完善）。进一步健全完善机制，优化热线办理系统、知识库系统，拓展受理渠道，研发推广智能化应用，推进系统对接、数据归集共享、驻场培训、专家座席设置以及有关业务依职责办理等工作，全面提升热线服务质量和办理效率。

## 六、工作要求

（一）加强组织领导。州政府办公室负责全州政务服务便民热线工作的统筹协调，指导督促各级各部门优化政务服务便民热线工作，制定发布全州12345热线归并清单，及时研究解决热线建设发展中的突出问题。各县（市）政府办公室牵头负责本地政务服务便民热线优化工作，对照全州12345热线归并清单细化工作步骤，确保按期完成热线归并任务。

（二）加强运行保障。加快建立全州12345热线运行管理规范。将州12345热线平台的日常运维、服务外包及建设经费纳入本级财政预算，满足各类政府服务热线归并后平稳运行的需求。原则上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）。



（三）加强宣传引导。各级各部门要充分运用广播、电视、网络、报刊等媒体广泛宣传 12345 热线的功能作用，更大程度方便企业和群众记忆和使用，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，不断提升 12345 热线的知晓率、信任度和影响力。

（四）加强督促问效。建立健全 12345 热线督办、考核、问责和社会监督机制。加强对诉求办理单位问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价，完善绩效考核。对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，按照有关规定进行问责和通报。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。推动开展 12345 热线服务效能“好差评”工作，接受社会监督。

附件：西双版纳州 12345 热线归并清单

## 附件

# 西双版纳州 12345 热线归并清单

(共 33 条)

### 一、整体并入

序号	热线名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一科技公益服务电话	12396	州科技局	取消号码，话务座席统一归并到州 12345 热线，取消在州直部门设置的话务座席，由州 12345 热线为企业和群众提供接听服务（已完成归并或未在我州开通接听的热线，不再开通接听服务或恢复）。其中，96301 热线整体并入后，12345 热线受理的反映涉及我州旅游的投诉和“30 天无理由退货”方面诉求，实时向州旅游投诉和旅游购物退货处置系统派单转办。
2	全国统一民政服务电话	12349	州民政局	
3	全国统一自然资源违法举报电话	12336	州自然资源局	
4	全国住房和城乡建设服务电话	12319	州住房城乡建设局	
5	全国农业系统公益服务电话	12316	州农业农村局	
6	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	12312	州商务局	
7	全国统一旅游资讯服务电话	12301	州文化和旅游局	
8	云南省旅游投诉电话	96301	州文化和旅游局	
9	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	州卫生健康委	
10	全国统一安全生产举报投诉电话	12350	州应急局	
11	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	12330	州市场监管局	
12	全国统一食品药品监督举报服务电话	12331	州市场监管局	
13	全国价格投诉举报统一电话	12358	州市场监管局	
14	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	12365	州市场监管局	
15	医疗保障服务热线	12393	州医保局	
16	全国电信用户申诉渠道咨询电话	12300	州通信管理局	
17	全国防震减灾公益服务电话	12322	州地震局	
18	火灾隐患举报投诉电话	96119	州消防救援总队	
19	全国残疾人维权服务电话	12385	州残联	
20	全国文化市场举报电话	12318	州文化和旅游局	

## 二、双号并行

序号	热线名称	号码	责任单位	备注
1	全国公共法律服务专用电话	12348	州司法局	各有关单位根据具体情况，可暂时保留话务座席，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，未在我州提供接听服务热线不再开通。其中 12348、12333、12329、12320 热线可在 12345 热线设专家座席。
2	全国统一住房公积金热线服务电话	12329	州住房公积金管理中心	
3	全国交通运输服务监督电话	12328	州交通运输局	
4	全国统一公共卫生公益服务电话	12320	州卫生健康委	
5	全国人力资源和社会保障服务电话	12333	州人力资源和社会保障局	
6	环境保护投诉举报电话	12369	州生态环境局	
7	12315 市场监管投诉举报热线	12315	州市场监管局	
8	全国扶贫监督举报平台电话	12317	州乡村振兴局	

## 三、设分中心

序号	热线名称	号码	责任单位	备注
1	全国统一海关公益服务电话	12360	西双版纳海关	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。其中，12313 热线取消本地话务座席，在省烟草专卖局建设分中心集中为企业和群众提供接听服务。12360、12305 未在我州接听的热线，不再开通接听服务。
2	全国税务系统统一电话	12366	州税务局	
3	全国烟草专卖品市场监管举报电话	12313	州烟草专卖局	
4	国家移民管理局 12367 咨询服务热线	12367	州公安局	
5	全国邮政业用户申诉电话	12305	州邮政管理局	

