



广东省人民政府

People's Government of Guangdong Province

索引号: 006939748/2021-00455

分类: 综合政务

发布机构: 广东省人民政府办公厅

成文日期: 2021-06-30

标题: 广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知

文号: 粤办函〔2021〕216号

发布日期: 2021-07-13

时间: 2021-07-13 11:59:28 来源: 本网

收藏

广东省人民政府办公厅关于印发广东省 进一步优化政务服务便民热线 工作实施方案的通知 粤办函〔2021〕216号

各地级以上市人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向省政务服务数据管理局反映。

省政府办公厅

2021年6月30日

广东省进一步优化政务服务便民热线 工作实施方案

为贯彻落实《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，下称53号文），加快我省政务服务便民热线归并优化，畅通政府与企业群众互动渠道，提高政府惠企便民服务水平，结合我省实际，制定本实施方案。

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示批示精神，坚持以人民为中心，加快推进政府职能转变，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和服务群众为目标，推动我省政务服务便民热线归并优化，建设人民满意的服务型政府，推进政府治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标。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年底前，我省各地各部门设立的政务服务便民热线、国务院有关部门设立并在我省接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线），语音呼叫号码为“12345”，提供7×24小时全天候人工服务；依托数字政府公共支撑体系，打造全省统一“粤省心”政务服务便民热线平台（以下简称“粤省心”平台），集成多渠道多媒体服务，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业、群众反映的问题及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、主要任务

(一) 健全12345热线管理体系。

1.明确管理机构和诉求办理机构。省政务服务数据管理局负责统筹指导全省12345热线管理工作和“粤省心”平台的规划建设、运行管理。各地级以上市政府要明确本级12345热线管理机构，负责本级热线平台的规划和运行管理。省、市、县（市、区）、镇（街）、村（社区）各级部门及承担公共服务职能的企事业单位要明确负责12345热线诉求办理的具体部门和人员，保障诉求办理质效。逐步建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。（责任单位：各地级以上市人民政府、省政务服务数据管理局、省直各单位；完成时间：2021年8月底前。）

2.优化热线平台架构。按照“统筹集约、分级负责”原则，建成全省统一、渠道多样的“粤省心”平台，由省、市12345热线平台组成并实现两级联动。省12345热线平台在广东省政务服务咨询投诉平台的基础上建设，扩大现有业务受理范围，受理需省级部门协调解决或跨地市的咨询投诉、意见建议等业务。市级12345热线平台负责受理需本级及下级部门协调解决的咨询投诉、意见建议等业务。加强数字化、智能化、智慧化应用，将“粤省心”平台打造为我省政务服务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，实现群众使用更“便捷”、为民服务更“暖心”、联动处置更“高效”、服务运营更“智慧”。（责任单位：省政务服务数据管理局、各地级以上市人民政府；完成时间：2021年8月底前。）

3.推进热线整合归并。国家部委设立并在我省接听的政务服务便民热线、省内各部门自建的政务服务热线，按照53号文明确的“整体并入、双号并行、设分中心”三种方式分类归并至各级12345热线（详见附件清单），省有关单位要落实热线归并主体责任，按“一号一策”原则推进热线归并实施。各地级以上市可根据本地实际情况推进本级政务服务便民热线归并工作，探索对设分中心的热线以整体并入、双号并行方式归并。省内部分地市设立的县（市、区）政务服务便民热线取消号码，相关职能纳入市级12345热线平台统一管理。（责任单位：各地级以上市人民政府、省财政厅、省政务服务数据管理局、热线相关单位；完成时间：2021年10月底前。）

(二) 优化12345热线运行管理。

1.制定热线管理办法。研究制定全省12345热线运行管理办法，明确业务受理范围，规范受理、派单、协调、办理、督办、答复、办结、评价、回访、考核等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制，不断提高企业群众诉求办理效率和满意度。（责任单位：省政务服务数据管理局、各地级以上市人民政府；完成时间：2021年11月底前。）

2.健全监督问责机制。建立健全12345热线督办、考核和问责机制。完善绩效考核，合理设置综合评价指标；建立健全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。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。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。（责任单位：各地级以上市人民政府、省政务服务数据管理局；完成时间：2021年8月底前。）

3.强化信息安全保障。建立12345热线信息安全保障机制，落实信息安全责任，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：各地级以上市人民政府、省政务服务数据管理局、省有关单位；完成时间：持续推进。）

(三) 加强12345热线能力建设。

1.拓展受理渠道。在统一提供7×24小时全天候人工服务的基础上，拓展政务服务网、粤省事、粤商通等受理渠道，加强粤系列移动政务服务平台及政务服务网站智能客服、在线客服应用，推进“粤省心”平台与省数字政府改革建设各类政务服务平台融合互通，满足企业和群众个性化、多样化需求。省信访局要进一步优化信访工作流程，探索依托“粤省心”平台建立信访与12345热线协同联办机制，共同推动群众诉求高效处置。（责任单位：省政务服务数据管理局、信访局，各地级以上市人民政府；完成时间：2021年8月底前。）

2.加强知识库建设。统一全省12345热线知识库标准，建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的省市两级12345热线知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度。建立各部门向同级12345热线平台推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制。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：省政务服务数据管理局、各地级以上市人民政府、省有关单位；完成时间：2021年10月底前。）

3.加强热线信息共享。制订全省12345热线数据规范，统一信息共享规则，加快推进省市12345热线平台互联互通及与部门业务系统的信息共享，实现热线受理信息、工单记录、回访评价等全量数据实时归集和按需共享。在民生服务、企业营商、社会治理等方面加强数据分析研判，为政府决策提供支撑。（责任单位：省政务服务数据管理局、各地级以上市人民政府；完成时间：2021年10月底前。）

三、相关保障

(一) 加强组织领导。省政府办公厅、省政务服务数据管理局负责全省政务服务便民热线优化工作。推动建立省级12345热线工作联席会议制度，及时协调解决热线归并、建设、运营等重大事项及重点难点问题。各地级以上市政府办公室（厅）牵头负责本地区政务服务便民热线优化工作，对照我省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) 加强责任落实。各地、各部门要切实落实主体责任，根据实际情况制定和完善相关管理规范，建立经费保障机制，加强队伍建设，注重人才培养，加大对12345热线的支撑力度，做好热线归并后的工作衔接和业务延续。

(三) 加强宣传引导。各地、各部门要加大宣传力度,充分利用全媒体渠道,做好12345热线的宣传推广工作,及时总结经验做法,不断提升12345热线知晓率和满意率,使其成为连接政府与企业群众的重要桥梁。

附件: 广东省12345热线归并清单