

苏政办发〔2021〕81号

各市、县（市、区）人民政府，省各委办厅局，省各直属单位：

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、促进政府科学决策、推动解决政务服务问题的重要渠道。为进一步深化“放管服”改革，扎实有力推进政务服务便民热线归并优化工作，切实提高政府便民利企服务水平，建设人民满意的服务型政府，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，经省人民政府同意，现提出以下实施意见。

一、总体要求

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对江苏工作的重要指示要求，坚持以人民为中心的发展思想，切实履行“争当表率、争做示范、走在前列”使命担当，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，创新政府治理方式，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，推进各类政务服务便民热线归并优化，努力办成政府与企业群众的

“连心线” “守心线”，建设人民满意的服务型政府。2021 年底
前，高质量完成除 110、119、120、122 等紧急应急热线外的政
务服务便民热线归并，全省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，统一对外服务
标识。进一步优化 12345 热线运行机制，加强 12345 热线能力
建设，提升 12345 “一企来”企业服务热线运行质效，推动
12345 热线“接得更快、分得更准、办得更实”，实现“政府可
找、政策可见、服务可得”，不断增强人民群众的获得感、幸福
感、安全感。

二、重点任务

（一）全面完成各类热线归并。

整体并入。对国务院有关部门设立并在江苏接听、企业和群
众拨打频率较低的政务服务便民热线，以及各地各部门设立的各
类政务服务便民热线，取消号码，整体并入 12345 热线。

双号并行。对国务院有关部门设立并在江苏接听的话务量大、
社会知晓度高的政务服务便民热线，按照国家统一部署要求进行
归并优化，保留号码，与 12345 双号并行，话务座席并入 12345

热线统一服务、统一管理。原部门热线诉求登记环节嵌入至12345 热线平台，形成综合登记“窗口”，统一登记企业群众诉求。对接收的企业群众诉求可通过原热线业务系统或12345 热线业务系统办理并答复。部门办理情况及结果信息实时全量同步至12345 热线平台，由12345 热线统一组织回访。业务主管部门按需设置专家团队，负责在线办理业务或提供支撑。支持对双号并行的热线进行整体并入优化归并。

设分中心。实行垂直管理的国务院部门设立并在江苏接听的政务服务便民热线，设为12345 热线分中心并增挂分中心牌子，保留号码和话务座席，与12345 热线建立电话转接机制。按照12345 热线平台统一规范，提供“7×24 小时”全天候人工服务，数据实时向12345 汇聚，纳入同级热线考核督办体系和跨部门协调机制。支持对设分中心的热线进行整体并入或双号并行等优化归并，已经完成整体并入或双号并行的热线不再恢复。（省政府办公厅、省政务办牵头，省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责；完成时限：2021 年 11 月）

（二）健全热线管理体系。

建立健全政务服务便民热线工作统筹协调机制，负责本地12345 热线工作统筹规划、重要事项决策以及重点难点问题协调

解决。省政务办负责全省 12345 热线的业务指导和组织协调。各设区市要明确 12345 热线管理机构，指导和监督本地政务服务便民热线工作，现有 12345 热线运行平台统一名称为 12345 政务服务便民热线中心，强化与市域治理工作的数据共享、业务协同。各部门要建立本行业专家选派和管理长效机制。建立 12345 热线与紧急应急热线和公共事业服务热线的融合联动机制，推进平台互联互通、诉求互接互转、数据互享互用。推动深化长三角地区 12345 热线联动机制。（省政务办牵头，省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责；完成时限：2021 年 12 月，持续推进）

（三）优化热线工作流程。

对归并后的热线工作流程进行优化再造，实现企业和群众诉求办理的闭环运行，形成热线前台受理与业务部门后台办理服务紧密衔接的工作格局。12345 热线负责登记和接收企业和群众诉求、回答一般性咨询和办结回访，不代替部门履行职能，部门按职责做好诉求办理、业务培训等工作。对专业性强、咨询量大的业务领域，要在 12345 热线话务现场设立业务专区，负责专业解答和内部业务分办，部门安排相关管理人员做好专区业务指导 and 对接协调等工作，并接受 12345 热线现场统一管理。加强人工服

务，减少或取消语音导航，重塑诉求接听流程，让企业和群众电话更加便捷地接入人工座席。持续完善诉求归口标准，提高诉求分派效率和精准度。深化拓展“一企来”企业服务热线功能，构建企业诉求分类识别、快速办理机制。进一步强化“政策专员”队伍建设，更快更好解答政策执行部门和企业群众的咨询。（省政务办牵头，省级相关部门和各设区市人民政府按职责分工负责；完成时限：2021年11月，持续推进）

（四）提高问题实际解决率。

健全分级分类办理机制，诉求办理单位要按照“谁主管、谁负责，谁监管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的要求办理各类诉求，确保12345热线受理范围内的事项得到依法依规处置。各地要制定不满意诉求处置规范，建立法律顾问团队，加强对不满意诉求和疑难、复杂事项的审核研判和再办理，不片面追求满意率。诉求办理单位定期开展诉求办理情况“回头

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4290

