

琼府办函〔2021〕337号

各市、县、自治县人民政府，省政府直属各单位：

《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

海南省人民政府办公厅

2021年9月2日

(此件主动公开)

海南省进一步优化政务服务
便民热线工作方案

为深入贯彻《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，以下简称《意见》)精神，进一步优化我省政务服务便民热线，提升利企便民服务水平，制定本方案。

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，坚持以人民为中心的发展思想，加快转变政府职能，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群众为目标，进一步顺畅政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，努力建设效能政府，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(二)工作目标。

坚持属地管理和部门指导相统筹的原则，按照“全省一盘棋、全岛同城化”理念，压实市县责任，加强部门支持配合，建设全省统一管理、统一标准、统一号码、统一名称、统一标识的具有海南自由贸易港特色的政务服务便民热线，使热线接得更快、分得更准、办得更实，充分发挥热线“指挥棒”“连心桥”作用，打造便捷、高效、规范、智慧的海南自由贸易港政务服务“总客服”。

二、任务措施

(一)继续深化热线整合归并。

我省从2016年开始推进各类政务服务便民热线整合归并工作，已完成妇女维权公益服务热线12338等17条热线的整合归并，其中包括14条是《意见》中要求归并的热线。以“海南省

12345 政务服务便民热线” (以下简称海南 12345 热线)统一名称,按照统一标准对外提供服务。已完成归并的热线,不在本次归并工作范围内。今后,原则上不再新设其他政务服务热线,已取消号码的不再恢复。根据《意见》进一步开展以下热线(详见附件)归并工作:

1.取消号码。企业和群众拨打频率较低的热线,取消号码,座席并入海南 12345 热线。我省尚未完成取消号码工作的 9 条热线分两类情形进一步完成:第一类已完成座席归并或在本省未设座席,直接取消号码,具体包括 12396、12336、12312、12301 共 4 条热线。第二类在完成座席归并后取消号码,具体包括 12300、12349、12356、96119、12322 共 5 条热线,其中 12349 热线取消后,依托海南 12345 热线开通未成年人保护热线。以上两类热线统一设定 2 个月的归并过渡期。过渡期内,完成座席归并、社会公告和取消号码工作。(完成时限:2021 年 10 月前)

2.双号并行。话务量大、社会知晓度高的热线,保留号码,与海南 12345 热线双号并行。企业和群众拨打双号并行的号码和 12345 均进入海南 12345 热线。我省尚未完成双号并行归并工作的 6 条热线,分三类情形进一步完成:第一类直接归并座席,具体包括 12318、12317、12367 共 3 条热线。第二类归并座席后,

在省级平台增设专家座席，即 12320 热线。以上两类热线并入后，由海南 12345 热线统一管理，按照热线工作标准对外提供服务，实现双号并行。第三类暂时保留话务座席，与海南 12345 热线建立电话转接机制，按照海南 12345 热线标准对外提供服务，待条件成熟后再归并座席，实现双号并行，具体包括 12348、12333 共 2 条热线。同时，根据《意见》要求，在省级平台增设 12329 专家坐席。(完成时限：2021 年 10 月前)

3.设分中心。国家垂管部门设立的热线，保留话务座席和号码，作为海南 12345 热线分中心，按照海南 12345 热线工作标准对外提供服务。一般性咨询由海南 12345 热线直接解答，专业性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。具体包括 12360、12366、12305 共 3 条热线。(完成时限：2021 年 10 月前)

各有关单位要确定本单位负责热线工作的部门和人员，向省

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_4339

