

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、五中全会精神，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建设和运行管理。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

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_4423

