

内政办发〔2021〕25号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

经自治区人民政府同意，现将《内蒙古自治区加快推进政务服务便民热线优化工作方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2021年5月21日

(此件公开发布)

内蒙古自治区加快推进

政务服务便民热线优化工作方案

为认真贯彻落实《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)精神，加快推进我区政务服务便民热线归并优化工作，以一个号码服务企业和群众为目标，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，全面提升政务服务水平，结合自治区实际，制定本方案。

一、工作目标

2021 年底前，完成除 110、119、120、122 等紧急热线外的其他政务服务热线归并优化，各地区各部门设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门在我区设立并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。同时，优化热线运行工作机制、工作流程和资源配置，确保企业和群众反映的问题、合理的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、加快推进热线归并

各地区各部门原则上不再新设政务服务便民热线，对于热线号码已经取消的，不再恢复。

（一）归并方式

1.整体并入。各地区各部门自行设立的政务服务便民热线，全部取消号码，整体并入 12345 热线。对国务院有关部门设立并在我区接听、企业和群众拨打频率较低的 14 条政务服务便民热线取消号码，将话务座席统一归并到 12345 热线。

2.双号并行。对话务量大、社会知晓度高的 14 条国务院有关部门设立并在我区接听的政务服务便民热线，保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理。对不具备归并条件的热线，可保留话务座席，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。

3.设分中心。对实行垂直管理的国务院部门设立的 5 条热线，以分中心形式归并到所在地 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。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业问题及需要由部门办理的事项通过转接、派发工单等方式，转至分中心办理。

(二) 归并要求

1.统一热线名称。各地区要将原“12345 政府服务热线”“12345 政府热线”“12345 市长热线”等统一更名为“12345 政务服务便民热线”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。

2.明确热线受理范围。12345 热线主要受理企业和群众除 110、119、120、122 等紧急热线外的诉求，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。对于须通过诉讼、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，不予受理。

对 110、119、120、122 等紧急求助类公共服务热线，12345 热线通过话务转接进行联动，或引导诉求方拨打相关热线。紧急求助类热线接收的非紧急类诉求应转接至 12345 热线受理。

涉及水、电、气、暖、公共交通等公共服务企业热线，12345 热线以工单形式或转接方式实现数据及话务对接。工单办理情况将移送行业主管部门，作为加强行业管理的依据。

3.确保热线归并平稳过渡。各地区各部门要统筹各类政务服务便民热线人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，分类制定具体实施方案，做好话务人员衔接和场地、系统、经费等各项保障工作，设置过渡期电话语音提示，有序做好 12345 热线平台与部门业务系统衔接。

三、重点工作

(一) 建设自治区 12345 热线平台。建设自治区统一 12345 热线系统和本级呼叫平台，制定统一的数据接口标准。各盟市均应建设 12345 热线平台，未建设的可利用自治区平台。各地区各部门热线平台按统一的数据接口标准与自治区 12345 热线平台进行数据对接，实现服务的多元接入、实时对接、互联互通和协同办理。（自治区政务服务中心牵头，各地区各部门按职责分工负责）

(二) 加强热线队伍建设。各地区要加大 12345 热线队伍建设力度，选派政治素质好、服务意识强、业务水平高、工作作风实的人员充实到队伍当中。各部门要大力支持配合 12345 热线工作，组织遴选综合能力强的人员负责热线办理工作，做好 12345 热线归并后的工作衔接和业务延续。要加强对一线人员的业务培训，提升 12345 热线服务质量和水平。（各地区各部门按职责分工负责）

(三) 优化热线工作流程。明确各级 12345 热线与本级有关

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_4575

