

云南省人民政府办公厅关于印发云南省政务热线整合工作方案的  
通知

云政办函〔2018〕195号

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

《云南省政务热线整合工作方案》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

云南省人民政府办公厅

2018年12月18日

（此件公开发布）

云南省政务热线整合工作方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发 2018 年政务公开工作要点的通知》（国办发〔2018〕23 号）关于整合各类政务热线的要求，结合我省实际，制定本方案。

## 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，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，进一步落实习近平总书记对云南发展的重要指示精神，按照党中央、国务院和省委、省政府关于推进政务公开和政务服务的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，本着“集约、规范、便民、高效”的原则，整合资源，优化流程，规范标准，强化协同，推动各类政务热线电话整合，打造“云南省 12345 政务热线”，实现“12345”一号对外，推进“互联网+政务热线”，完善服务工作网络，切实解决群众反映的政务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，畅通政务热线群众诉求渠道，为建设人民满意的服务型政府提供有力支撑。

## 二、整合范围

包括“96128”热线在内的非紧急类政务热线电话（不包括 110、120、119 等紧急类热线和党群、人大、政协、法院、检察院、纪检监察系统设立的热线电话）。

## 三、整合方法

以全省“96128”热线和州、市人民政府“12345”热线为依托，在2018年融合发展的基础上，按照“双向对接、双向整合”的原则，全覆盖整合为“云南省12345政务热线”，建立全省统一的政务热线服务体系。

（一）整合“96128”、“12345”热线。各州、市人民政府结合本地“12345”热线具体实际，整合本地“96128”热线职能和有关资源建立本地“12345”政务热线。调整“96128”热线省级平台为“云南省12345政务热线省平台”（以下简称12345省平台），完成与州、市“12345”热线话务对接，负责州、市“12345”热线接转的跨州、市和涉及省直部门、单位事项的受理与转办、分办工作，于2018年12月25日0：00，停止“96128”热线号码服务。

（二）整合承担热线职能的固定电话。各地、有关部门和单位使用固定电话为社会公众提供涉及本地本部门业务查询、咨询、投诉、意见建议征集、民意调查等的热线电话（含移动电话号码），其有关职能统一整合到“12345”热线，由“12345”一号受理，按照职责进行分办、转办。

（三）整合5位短号的政务热线电话。全省所有使用5位短号的政务热线均应整合到“12345”热线，由“12345”一号受理，按照职责进行分办、转办。对话务量少、影响力小、社会知晓度低的政务热线予以撤销；对专业性强、集成度高、咨询服务量大

确需保留的热线原则上只设立省级平台，实行全省统一受理，与全省“12345”热线并行接听群众诉求，同时实现互联互通，将知识库以及接件受理、办理情况等数据共享。国务院部、委、办、局垂直设置管理的政务热线，有关部门和单位要积极向上对接，按照上级要求整合，暂时保留的，与“12345”热线并行接听群众诉求。

（四）联动对接公共企事业单位热线。省、州市级政府“12345”热线应与包括公共交通、供水、供电、供气等公共企事业单位建立联动机制、办理系统和知识库维护系统，与相应热线互联互通，对接完善知识库内容，并行接听群众有关咨询、投诉、建议等诉求。公共企事业单位应按照规定时限要求，及时回应群众诉求，限时签收、办结由“12345”热线分办、转办的事项，相应热线应将话务等数据与属地“12345”热线（或12345省平台）共享。

（五）实现政务热线双向对接与整合。12345省平台实行“双向对接”，即与16个州、市人民政府“12345”热线纵向对接，与保留的省直部门、单位政务热线平台横向对接，实现互联互通、数据共享。州、市人民政府“12345”热线实行“双向整合”，即横向整合本地“96128”热线、本级各部门和单位政务热线电话，纵向整合行政区域内各地政务热线电话，实现统一州、市人民政府“12345”热线受理。

#### 四、建设与运行

（一）加强“12345”热线平台建设。全省“12345”热线建设1个省平台和16个州、市平台。省政府办公厅负责12345省平台的建设和管理，同时对全省“12345”热线进行顶层设计，建立统一热线数据交换规范，“12345”热线办理系统、知识库，“12345”热线手机APP客户端。各州、市政府办公厅（室）负责本州、市“12345”热线平台的建设和管理，明确热线工作机构，重点加强运营管理，针对业务量合理安排话务坐席和话务员。省、州市“12345”热线平台要融合互联网技术（应用），建设电话、短信、邮件、网站、微信、微博、手机APP等多渠道受理群众诉求；对接服务政府门户网站、网上政务服务平台以及“一部手机办事通”、“一部手机游云南”咨询、投诉等互动系统，及时反馈群众诉求；加强与政务服务大厅数据库对接，完善知识库；开展热点数据、民意数据统计分析，更好服务决策。自本方案印发之日起，各地各部门原则上不得新建其他政务热线。

（二）明确“12345”热线运行模式。实行“一号拨打、属地接听、按责受理、强化协同”的运行模式。全省统一拨打“12345”号码，由州、市“12345”热线平台属地接听，直接受理、办理本州、市职责范围事项，对跨州、市或涉及省直部门、单位的事项接转12345省平台受理并转办、分办。如需直接连线12345省平台的，由州、市“12345”平台转接。受理范围按照《云南省人民政府办公厅关于推进政府热线工作的实施意见》（云政办发〔2017〕137号）规定执行，对不予受理的内容应做好解释工作，

并明确有关受理渠道。“12345”热线要加强与其他热线（紧急类热线和党群、人大、政协、法院、检察院、纪检监察系统部门、单位）的协同，建立有效的协同合作机制，确实为人民群众提供“一站式服务”。

（三）规范受理办理流程 and 标准。全省“12345”热线按受理、分办（转办）、办理、联动、督办、反馈、回访、公开等环节运转。受理环节提供每周 7×12 小时人工服务，其他时间提供电子邮箱和语音留言信箱服务，鼓励有条件的平台提供每周 7×24 小时人工服务。支持受理人员利用知识库直接答复有关咨询类诉求，对不能直接答复的受理事项限时分转、签收和办结。每日 18:00 前受理的事项一般于受理当日及时分转有关责任单位，其他时间一般于次日 10:00 前完成分转；分办、转办后，受理平台提供电话（短信）提醒，责任单位一般 2 小时内完成签收，对不属于本单位职责范围内的事项应在签收后 24 小时内退回受理平台；有关办理单位要合法合规办理群众诉求，同时按时限、高质量回应，政策咨询、服务诉求、意见建议类事项一般不超过 5 个工作日，投诉举报类事项一般不超过 15 个工作日办结，复杂事项经受理的“12345”热线工作机构同意，可延长办结期限，同一事项申请延期办结以 2 次为限，每次延长 10 个工作日（法律法规已有规定的，从其规定）。各“12345”热线工作机构要加强跟踪、回访，了解事项办理情况，开展督办、评价，适时公开有关诉求办理结果。

## 五、保障要求

（一）加强组织领导。各地各部门要高度重视，强化“四个意识”，把思想和行动统一到省人民政府的决策部署上来，切实把政务热线整合作为事关政府形象、百姓福祉的重要工作，列入重要议事日程，集中力量抓好落实。省政府办公厅负责全省政务热线整合的组织协调和指导、督导工作。

（二）强化制度建设。各地各部门要根据“12345”热线运行情况，制定完善有关管理办法，规范运转、管理、服务等工作。

“12345”热线工作机构要针对涉及多部门的事项建立联动办理机制，同时要积极开展针对性研究，探索提高办理效率，压缩办理时限，快速回应和解决群众诉求，尽可能缩短群众等待时间，不断提高热线接听率、办结率、满意率，使“12345”热线真正成为党委、政府与人民群众的连心桥。

（三）狠抓工作落实。各地各部门要按照政务热线整合工作内容和时间节点要求，加大工作力度，扎实推动工作落实。加大“12345”热线宣传力度，加强工作人员业务培训，强化监督、考评，狠抓运行、管理、服务等工作，及时回应群众诉求，不得因整合工作影响热线正常运行。各地、有关部门根据本方案要求，结合实际制定具体的工作实施方案和整合安排，年底前报省政府办公厅，确保2019年6月30日前完成政务热线整合工作任务。