

内蒙古自治区人民政府办公厅 关于印发自治区加快推进政务服务 便民热线优化工作方案的通知

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和群众互动渠道，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 热线与本级有关部门的职责，加强工作衔接和协调联动，完善 12345 热线受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、分析、评价等环节工作流程，实现企业和群众诉求办理闭环运行，健全接诉即办工作机制。（自治区政务服务中心牵头，各地区各部门按职责分工负责）

（四）设立热线工作站。各旗县（市、区）人民政府要确定一个部门作为 12345 热线工作站，负责承办、转派盟市 12345 热线工单。工作站不对外受理诉求事项。（旗县级人民政府负责）

（五）加强知识库建设应用。建立和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的 12345 热线知识库，完善多方校核、查漏纠错等制度。建立更新专业知识库责任机制，各部门要及时向同级 12345 热线平台推送最新政策和热点问题答复口径，为企业和群众提供“一号答”政策咨询服务。加强与政务服务平台、政府网站知识库互联共享和同步更新，推动 12345 热线知识

库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。（各地区各部门按职责分工负责）

（六）建立热线信息共享机制。建立统一的12345热线信息共享规则，加快推进各级12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，向同级有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据，与全区一体化政务服务平台、自治区“互联网+监管”系统、“蒙速办”移动端实现对接，进一步强化研判分析，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供数据支撑。（各地区各部门按职责分工负责）

（七）建立热线督办问责机制。将12345热线纳入目标绩效管理、优化营商环境等考核评价指标体系，组织开展12345热线平台响应率、解决率、满意率等服务能力评价，不断提升12345热线归并后的服务质量和办理效率。12345热线管理机构要建立月度监测、年度评估和定期通报机制，及时以电话核实、当面访谈、现场察看等方式开展回访，以督办单、专题协调、约谈提醒等方式压实办理单位责任。对企业和群众诉求办理质量不高、推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单等情形，由相关部门按照干部管理权限予以处理；涉嫌违规违纪违法的，依规依纪依法严肃追责问责。对未纳入当地绩效考评的垂直管理部门，要及时向社会通报其事项办理情况，接受公众监督。（各地区各部门按职责分工负责）

（八）拓展诉求受理渠道。各级12345热线平台要提供与需

求相适应的人工服务，并做好与各级政府网站互动交流栏目的对接，同时拓展互联网渠道，丰富受理方式，满足企业和群众个性化、多样化需求。要加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，方便企业和群众反映诉求建议。（各地区各部门按职责分工负责）

（九）加强信息安全保障。依法依规保障 12345 热线信息安全，落实信息安全责任，严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理，谁使用，谁负责”的原则，做好业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。（各地区各部门按职责分工负责）

（十）统筹项目管理。统筹管理全区 12345 热线平台建设项目，除 12345 热线平台建设外严禁同类项目新建或升级。加强对有关电信运营商的监管，为 12345 热线整合归并提供技术支持。（自治区发展改革委、内蒙古通信管理局牵头，各地区按职责分工负责）

四、实施步骤

（一）启动部署阶段（2021 年 5 月底前）。全面启动政务服务便民热线归并优化各项准备工作，组织开展热线摸底调查，研究制定实施方案。

（二）归并优化阶段（2021 年 9 月底前）。按照先易后难、分类实施、分步推进的原则，有序推进各类政务服务便民热线归并优化工作。

（三）规范运行阶段（2021年11月底前）。各地区根据实际情况制定和完善相关管理规范，建立健全12345热线运行管理、跟踪调度、考核评价、督办问责各项机制制度，制定业务标准，细化工作流程。

（四）总结完善阶段（2021年12月底前）。梳理总结12345热线归并优化工作存在的问题和不足，加强调研指导和分析研判，查缺补漏，补齐短板，不断提升企业和群众满意度和获得感。

五、保障措施

（一）加强组织领导。自治区人民政府办公厅负责全区12345热线的统筹协调，指导督促12345热线归并优化工作，及时研究解决热线建设发展中的重大问题。建立自治区12345热线归并优化工作会商机制，各部门要明确1名厅级领导负责此项工作，并明确1名处级干部作为联络员。要明确各级12345热线指挥调度机构，形成“统一调度、响应快速、协调互动、便捷高效、保障有力”的工作格局，确保12345热线各项任务有效落实。

（二）加强责任落实。各地区各部门要将归并优化工作任务细化到项、落实到岗、量化到人、压实责任，强化统筹协调、督促检查、定期调度、情况通报，优化完善现有经费渠道，确保12345热线建设和运行顺利推进，如期保质完成归并优化任务。

（三）加强宣传引导。各地区各部门要充分利用各类媒体，采取多种方式，加大对12345热线功能的宣传推广力度，积极引导企业和群众通过12345热线反映问题和表达合理诉求。要建立

健全 12345 热线社会监督机制，开展 12345 热线服务效能“好差评”工作。要及时总结推广好经验好做法，不断提升 12345 热线知晓率和满意度。

附件：12345 热线归并清单

附件

12345 热线归并清单

(共 33 条)

一、整体并入

| 序号 | 名 称 | 号码 | 责任单位 | 备 注 |
|----|--------------------------|-------|-------------|-----|
| 1 | 全国统一科技公益服务电话 | 12396 | 自治区科技厅 | |
| 2 | 全国电信用户申诉渠道咨询电话 | 12300 | 内蒙古通信管理局 | |
| 3 | 全国统一民政服务电话 | 12349 | 自治区民政厅 | |
| 4 | 全国统一自然资源违法举报电话 | 12336 | 自治区自然资源厅 | |
| 5 | 全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话 | 12312 | 自治区商务厅 | |
| 6 | 全国统一旅游资讯服务电话 | 12301 | 自治区文化和旅游厅 | |
| 7 | 人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话 | 12356 | 自治区卫生健康委 | |
| 8 | 火灾隐患举报投诉电话 | 96119 | 自治区应急厅 | |
| 9 | 全国统一知识产权维权援助公益服务电话 | 12330 | 自治区市场监管局 | |
| 10 | 全国统一食品药品监督举报服务电话 | 12331 | 自治区市场监管局 | |
| 11 | 全国价格投诉举报统一电话 | 12358 | 自治区市场监管局 | |
| 12 | 全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话 | 12365 | 自治区市场监管局 | |
| 13 | 全国防震减灾公益服务电话 | 12322 | 内蒙古地震局 | |
| 14 | 全国粮食流通监管热线 | 12325 | 自治区粮食和物资储备局 | |

二、双号并行

| 序号 | 名 称 | 号码 | 责任单位 | 备 注 |
|----|------------------|-------|------------------|-------|
| 1 | 全国公共法律服务专用电话 | 12348 | 自治区司法厅 | 设专家座席 |
| 2 | 全国人力资源和社会保障服务电话 | 12333 | 自治区人力资源 社会保障厅 | 设专家座席 |
| 3 | 环境保护投诉举报电话 | 12369 | 自治区生态环境厅 | |
| 4 | 全国住房和城乡建设服务电话 | 12319 | 自治区住房城乡 建设厅 | |
| 5 | 全国统一住房公积金热线服务电话 | 12329 | 自治区住房城乡 建设厅 | 设专家座席 |
| 6 | 全国交通运输服务监督电话 | 12328 | 自治区交通运输厅 | |
| 7 | 全国农业系统公益服务电话 | 12316 | 自治区农牧厅 | 设专家座席 |
| 8 | 全国文化市场举报电话 | 12318 | 自治区文化和旅游厅 | |
| 9 | 全国统一公共卫生公益服务电话 | 12320 | 自治区卫生健康委 | 设专家座席 |
| 10 | 全国统一安全生产举报投诉电话 | 12350 | 自治区应急厅 | |
| 11 | 12315 市场监管投诉举报热线 | 12315 | 自治区市场监管局 | |
| 12 | 医疗保障服务热线 | 12393 | 自治区医保局 | |
| 13 | 全国扶贫监督举报平台电话 | 12317 | 自治区扶贫办 | |
| 14 | 全国残疾人维权服务电话 | 12385 | 自治区残联 | 设专家座席 |

三、设分中心

| 序号 | 名 称 | 号码 | 责任单位 | 备 注 |
|----|----------------------|-------|--------------|-----|
| 1 | 全国统一海关公益服务电话 | 12360 | 呼和浩特海关、满洲里海关 | |
| 2 | 全国税务系统统一电话 | 12366 | 内蒙古税务局 | |
| 3 | 全国烟草专卖品市场监管举报电话 | 12313 | 内蒙古烟草专卖局 | |
| 4 | 国家移民管理局 12367 咨询服务热线 | 12367 | 自治区公安厅 | |
| 5 | 全国邮政业用户申诉电话 | 12305 | 内蒙古邮政管理局 | |

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。

自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区高级人民法院，检察院。

各人民团体，新闻单位。

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2021年5月21日印发
