佛山市人民政府办公室

主动公开　　佛府办函〔2021〕159号

佛山市人民政府办公室关于印发佛山市进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知

各区人民政府，市政府各部门、直属各机构:

《佛山市进一步优化政务服务便民热线工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请遵照执行。执行中遇到问题，请径向市行政服务中心反映。

佛山市人民政府办公室

2021年10月9日

佛山市进一步优化政务服务便民热线工作方案

为贯彻落实《国务院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）及《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函〔2021〕216号），加快我市政务服务便民热线归并优化，畅通政府与群众企业互动渠道，提高便民惠企服务水平，结合我市实际，制定本方案。

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，全面落实“市长直通车”平台工作要求，以“一个号码、一个平台”服务群众和企业为目标，推动我市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12月31日前，全市各级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市接听的政务服

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”，语音呼叫号码为“12345”，提供7×24小时全天候人工服务。整合线上线下受理渠道，优化工作流程和资源配置，实现平台受理和后台办理服务紧密衔接，确保群众和企业反映的问题和诉求及时得到处置和办理，实现“听得更广、知得更早、接得更快、分得更准、办得更实”。

三、主要任务

（一）健全管理体系。

1.明确管理机构和诉求承办机构。市政务服务数据管理局和市行政服务中心负责统筹指导全市12345政务服务便民热线运行管理、规划建设工作。各区要明确管理机构，负责本级热线运行管理工作。市、区、镇（街道）、村（社区）各级部门及承担公共服务职能的企事业单位为诉求承办的具体部门，保障诉求办理质效。逐步建立与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：各区人民政府、市政务服务数据管理局、市行政服务中心、市有关单位；完成时间：2021年10月底前）

2.优化平台架构。根据“统筹集约、分级负责”的原则，按照省“粤省心”平台的整体框架要求，构建全市统一、渠道多样的“市长直通车”平台，由市、区平台共同组成并实现两级联动。市平台拓展受理渠道，统一受理咨询诉求、投诉举报和建言献策等业务，完成收集、分派、协调、督办、回复、回访等工作。区

平台设置分座席，完成本级业务的收集、分派、协调、督办、回复、回访等工作。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府、市有关单位；完成时间：2021年10月底前）

3.推动热线整合归并。国家部委设立并在我市接听的政务服务便民热线，以及各区、各部门自建的政务服务热线，按照“整体并入、双号并行、设分中心”三种方式分类归并至“市长直通车”平台，各区及市有关单位要落实热线归并主体责任，按照“一号一策”原则推进热线归并实施（责任单位及工作任务详见附件）。禅城、南海、顺德等区设立的政务服务便民热线要取消号码，相关职能纳入平台统一管理。各区、各部门不得再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。（责任单位：各区人民政府、市财政局、市政务服务数据管理局、市行政服务中心、热线相关单位；完成时间：2021年10月底前）

（二）优化运行管理。

1.制定实施细则。根据《佛山市政府“市长直通车”平台工作运行机制》要求，配套出台相关实施细则，明确业务受理范围，规范受理、派单、协调、办理、督办、答复、办结、评价、回访、考核等环节的工作流程，实现群众和企业诉求办理的闭环运行。建立健全对群众和企业诉求高效办理的“接诉即办”工作机制，明确诉求分级分类办理，优化退单争议审核、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。实行承办单位首接责任制，完善事项按

职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府；完成时间：2021年11月底前）

2.健全督办问责机制。建立健全督办、考核和问责机制，发布由响应率、办结率、解决率、满意率组成的办理效能指数，每月通报，并纳入年度绩效考核。建立健全社会监督机制，积极开展服务效能“好差评”工作。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。加大问责力度，对办理质量差、不当退单、拖延不办、敷衍塞责、谎报结果、不依法行政等行为，按照有关规定进行问责和通报。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府、市有关单位；完成时间：2021年10月底前）

3.强化信息安全保障。建立信息安全保障机制，落实信息安全责任，依法依规严格保守国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全监管。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府、市有关单位；完成时间：持续推进）

（三）加强能力建设。

1.拓展受理渠道。在统一提供7×24小时全天候人工服务的基础上，拓展政府网站、“佛山通”APP、本地媒体等受理渠道，加强智能客服、在线客服应用，推进“市长直通车”平台与“粤

系列”、市数字政府改革建设的各类政务服务平台融合互通，满足群众和企业个性化、多样化需求。探索建立与“佛山诉求服务处置信息平台”的协同联办机制，共同推动群众和企业诉求高效处置。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、市委政法委、市委网信办、市法院、市司法局、市信访局、各区人民政府、佛山传媒集团；完成时间：2021 年 9 月底前）

2.加强知识库建设和应用。按照全省统一的知识库标准，建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库。制定知识库管理办法，建立各部门向“市长直通车”平台推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制。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“市长直通车”平台知识库向基层工作人员和社会开放，拓展自助查询服务。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府、市有关单位；完成时间：2021 年 10 月底前）

3.建立信息共享机制。统一建设集呼叫管理、工单流转、效能监督等功能于一体的信息系统。按照全省 12345 政务服务便民热线数据规范，实现全量数据向省“粤省心”平台实时归集。依托市政务大数据平台，推进平台信息系统与各级部门业务系统互联互通和信息共享。持续开展信息报送工作，在民生服务、企业营商、社会治理等方面加强数据分析研判，为政府决策提供支撑。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人

民政府、市有关单位；完成时间：持续开展）

4.推动与政务服务全面融合。实现与市一体化政务服务平台完全融合，联通政务服务各环节，为群众和企业提供全市大厅预约、办事进度查询、办事大厅位置查询等便民高效的政务服务；为经身份认证的实名用户提供部分自助办理服务和简易事项申办服务，探索电话办事模式，提升群众办事便捷度和体验感。（责任单位：市政务服务数据管理局、市行政服务中心、各区人民政府、市有关单位；完成时间：持续开展）

四、保障措施

（一）加强组织领导。市政务服务数据管理局、市行政服务中心负责全市政务服务便民热线优化工作，及时协调解决热线归并、建设、运营等重大事项及重点难点问题。各区、各部门要高度重视，按照本方案部署要求，对照职责分工，细化工作步骤，确保按时限高质量完成各项任务。

（二）加强运行保障。各区、各部门要切实落实主体责任，结合自身实际制定和完善相关管理规范并加大对“市长直通车”平台工作支撑力度，做好热线归并后的工作衔接和业务延续。各区要大力加强平台建设和运营工作，配备充足的人力、物力，建立长效经费保障机制。

（三）加强宣传推广。各区、各部门要加大宣传力度，及时总结推广好经验好做法。佛山传媒集团要充分利用全媒体渠道，广泛宣传“市长直通车”平台的功能作用，积极引导群众和企业

通过平台反映问题和表达合理诉求，不断提升平台的知晓率和满意度。

附件：佛山市12345政务服务便民热线归并清单及任务要求

附件

佛山市12345政务服务便民热线归并清单及任务要求

序号	责任单位	热线号码	热线名称	整合方式			归并落地方式	完成时间	责任单位任务要求
				整体并入	双号并行	设分中心			
32条国家热线									
1	市科技局	12396	全国统一科技公益服务电话	✓			市12345	9月底	（已完成）确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
2	广东省通信管理局佛山市通信管理办公室	12300	全国电信用户申诉渠道咨询电话	✓			省12345	9月底	/
3	市民政局	12349	全国统一民政服务电话	✓			省市两级	9月底	（已完成）确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训

4	市自然资源局	12336	全国统一自然资源违法举报电话	✓			省市两级	9 月底	（已完成）取消号码
5	市商务局	12312	全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
6	省文化和旅游厅	12301	全国统一旅游资讯服务电话	✓			省 12345	9 月底	/
7	市卫生健康局	12356	人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话	✓			省市两级	9 月底	（已完成）确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
8	市消防救援支队	96119	火灾隐患举报投诉电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）取消号码，确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
9	市市场监管局	12330	全国统一知识产权维权援助公益服务电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）取消号码

10	市市场监管局	12331	全国统一食品药品监督举报服务电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）取消号码
11	市市场监管局	12358	全国价格投诉举报统一电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）取消号码
12	市市场监管局	12365	全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话	✓			市 12345	9 月底	（已完成）取消号码
13	省地震局	12322	全国防震减灾公益服务电话	✓			省 12345	9 月底	/
14	省司法厅	12348	全国公共法律服务专用电话		✓		省 12345	10 月底	/
15	市人力资源社会保障局	12333	全国人力资源和社会保障服务电话		✓		省市两级	10 月底	按需增设专家座席
16	市生态环境局	12369	环境保护投诉举报电话		✓		市 12345	10 月底	已完成
17	市城管执法局	12319	全国住房和城乡建设服务电话		✓		市 12345	10 月底	线路割接，确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训

18	市公积金管理中心	12329	全国统一住房公积金热线服务电话		✓		市 12345	10 月底	按需增设专家座席
19	市交通运输局	12328	全国交通运输服务监督电话		✓		省市两级	10 月底	已完成
20	市农业农村局	12316	全国农业系统公益服务电话		✓		省市两级	10 月底	按需增设专家座席
21	市文广旅体局	12318	全国文化市场举报电话		✓		市 12345	10 月底	已完成
22	市卫生健康局	12320	全国统一公共卫生公益服务电话		✓		市 12345	10 月底	线路割接，确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训，按需增设专家座席
23	市应急管理局	12350	全国统一安全生产举报投诉电话		✓		省市两级	10 月底	已完成
24	市市场监管局	12315	12315 市场监管投诉举报热线		✓		市 12345	10 月底	已完成

25	市医保局	12393	医疗保障服务热线		✓		市 12345	10 月底	线路割接，确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
26	省农业农村厅	12317	全国扶贫监督举报平台电话		✓		省 12345	10 月底	/
27	市残联	12385	全国残疾人维权服务电话		✓		市 12345	10 月底	已完成
28	佛山海关	12360	全国统一海关公益服务电话			✓	1. 省市两级归并 2. 按照直属海关所在地级市归并	9 月底	已完成（已在广州海关落地）
29	市税务局	12366	全国税务系统统一电话			✓	省市两级	10 月底	加设 12345 分座席，实现电话转接
30	市烟草专卖局	12313	全国烟草专卖品市场监管举报电话		✓		省市两级	10 月底	已完成
31	市公安局	12367	国家移民管理局 12367 咨询服务热线		✓		省市两级	9 月底	已完成

32	市邮政管理局	12305	全国邮政业用户申诉电话			✓	省市两级	9月底	设立分中心，安排座席接听，加设12345分座席，实现与“市长直通车”平台电话转接。
省市自建政务服务热线									
1	省市场监管局	96315	广东省举报处置侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为智慧监管平台专线电话	✓			省12345	9月底	/
2	市水利局	10101101	广东省河长热线		✓		省市两级	10月底	线路割接，确定原热线号码业务范围，完善相关知识库，适时组织座席培训
3	禅城区政府	88881200	禅城区“一按灵”市民服务热线	✓			市12345	12月底	取消号码(设置过渡期)，整体并入，原热线号码座席纳入12345作为分座席
4	南海区政府	81812345	南海区民声服务热线	✓			市12345	12月底	取消号码(设置过渡期)，整体并入，原热线号码座席纳入12345作为分座席

5	顺德区政府	22838180	顺德区政务服务热线	✓			市12345	12月底	取消号码(设置过渡期)，整体并入，原热线号码座席纳入12345作为分座席
6	高明区政府						市12345	12月底	增设市12345分座席，整合业务
7	三水区政府						市12345	12月底	增设市12345分座席，整合业务

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，中直、省属驻佛山单位，驻佛山部队，市各人民团体，市各民主党派。