

# 枣庄市山亭区人民政府办公室文件

山政办字〔2021〕16号

---

## 山亭区人民政府办公室 关于转发《枣庄市人民政府办公室印发关于 进一步优化全市政务服务便民热线 实施方案的通知》的通知

各镇人民政府、山城街道办事处，山亭经济开发区管委会，区政府各部门、单位：

为进一步提升我区12345热线服务能力和水平，推进热线服务更加便民，现将《枣庄市人民政府办公室印发关于进一步优化全市政务服务便民热线实施方案的通知》（枣政办字〔2021〕22号）转发给你们，请认真抓好贯彻落实，同时就有关事项通知如下。

**一、提高思想认识。**12345热线是解决群众诉求、畅通服务

渠道、转变工作作风、优化投资环境和打造服务型政府的重要举措。各单位要提高政治站位，不忘初心，牢记使命，强化为民服务责任意识，把人民群众反映的问题抓实办好，让群众满意。

**二、强化工作措施。**12345 热线办理要按照“服务第一、实事求是、分级负责、归口办理、高效快捷”的原则，严格落实工作责任，建立良好的热线内部办理运行机制；各镇（街）要成立群众诉求办理分中心，作为市、区群众诉求办理服务平台的“末梢神经”，负责本级群众诉求的收集办理；各单位要认真分析研究群众反映的咨询、投诉、建议、意见等问题，切实做好办理和答复工作，不断提高办理能力、质量和水平。

**三、严格办理时效。**12345 热线工作时效性强，各单位要第一时间接收工单、第一时间研究处理，严格按照工单办理时限快速办理，及时上报反馈办理和答复情况，确保不出现超期办理、答复和发回重办的情况。要加强对“企呼枣（早）应、接诉即办”反映问题的及时办理与回复，实现“企有所呼、我必有应、闻风而动、接诉即办”，助力打造我区一流营商环境。

**四、加强督导考核。**区政府政务推进中心（政务热线服务中心）要加强对各单位 12345 热线及时办结率、催办率、重办率、服务对象的满意率等指标进行调度、督导并纳入日常考核

和年度考核，考评结果计入年度绩效考核成绩。

附件：枣庄市人民政府办公室印发关于进一步优化全市政  
务服务便民热线实施方案的通知

山亭区人民政府办公室

2021年6月18日

（此件公开发布）

# 枣庄市人民政府办公室

枣政办字〔2021〕22号

---

## 枣庄市人民政府办公室 印发关于进一步优化全市政务服务便民热线 实施方案的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

《关于进一步优化全市政务服务便民热线的实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

枣庄市人民政府办公室

2021年6月5日

（此件公开发布）

# 关于进一步优化全市政务服务便民热线的 实施方案

为深入贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》（鲁政办发〔2021〕3号），扎实推进我市政务服务便民热线归并优化，结合我市实际，制定如下实施方案。

## 一、工作目标

以一个号码服务群众和企业为目标，以“需求导向、统一规范、数字赋能、集约高效”为原则，加快推进非紧急类政务服务便民热线归并，全面提升12345热线服务能力和服务水平。2021年9月底前，各级设立并在我市接听的非紧急类政务服务类热线统一归并至12345热线。推进12345热线与有关诉求渠道融合，优化12345热线运行管理机制，完善市、区（市）、镇（街）、村（居）四级办理网络，强化12345热线运行支撑保障，使12345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”，努力打造枣庄便民热线品牌，为经济社会高质量发展做出积极贡献。

## 二、工作任务

（一）加快推进热线归并。以整体并入、双号并行、设分中心三种方式推进政务服务便民热线归并至市级12345热线。

1. 统一热线名称。12345政务服务热线更名为“枣庄市12345

政务服务便民热线”，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。（牵头单位：市政府办公室）

2. 确定归并方式。按照“12345 一个号码对外、市级统一受理、各级各部门单位依责办理”的建设运行模式，对各级设立在我市接听的政务服务便民热线逐一明确归并方式。其中，市级接听的已明确归并方式，形成归并清单（见附件）。各级各部门单位原则上不得新设政务服务热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途），热线号码已经取消的不再恢复。确因工作需要新设政务服务热线的，需提前报市政府办公室审核。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市有关部门单位、省属及以上驻枣单位）

为进一步提升我市热线综合服务水平，将市委编办 12310、市妇联 12338、团市委 12355 等党群热线归并至 12345 热线，探索与市纪委 12388 热线协同合作新模式。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市有关部门单位；2021 年 8 月底前完成）

3. 分类平稳归并。按照确定的归并方式，加强与部门协调沟通对接，科学合理、分类制定归并实施方案，有序实现政务服务便民热线归并，确保热线服务水平不降低、业务有序办理。以设分中心形式归并的热线，知识库和工单信息等相关数据实时向 12345 热线平台归集，接受 12345 热线派单和三方转接，纳入 12345 热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市有关部门单位、省属及以上驻枣单位）

（二）实施业务融合联动。聚焦全市“工业强市、产业兴市”战略部署，推动 12345 热线与其他诉求反映渠道融合联动。

4. 加强与其他热线的联动。建立健全 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，实现按诉求办理职责转接电话。探索将公共事业服务热线归并至 12345 热线，进一步拓宽服务渠道。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市有关部门单位；2021 年 8 月底前完成）

5. 加快与其他诉求渠道的融合。推动 12345 热线与中国政府网、人民网领导留言板、国务院“互联网+督查”、省级政务服务便民热线、“企呼枣（早）应、接诉即办”等系统平台融合发展，实现群众和企业诉求的受理渠道、承办范围、运行规范、业务系统、管理机制等统一，形成工作合力。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室；配合单位：市有关部门单位，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021 年 7 月底前完成）

6. 加强热线与信访工作的联动。强化与信访部门沟通对接，推动 12345 热线与本级信访业务系统对接、信息共享，建立与市信访局联动办理机制，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头办理。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市信访局，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021 年 7 月底前完成）

（三）优化闭环运行机制。完善 12345 热线受理、派单、办理、答复、回访、评价、督办、办结等工作流程，健全对群众和企业诉求高效办理的工作机制，实现闭环运行。

7. 明确受理范围。12345 热线受理群众和企业的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求，不受理须通过诉讼、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，不符合法律、法规、规章及政策规定的事项，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。（牵头单位：市政府办公室）

8. 拓展受理渠道。优化 12345 热线电话、网站、微信等渠道受理功能，依托“爱山东·枣庄”移动端等平台拓展互联网受理渠道，丰富受理方式，加强自助下单、智能语音、办理进度自助查询等智能化应用，满足群众和企业多样化需求。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市大数据中心；2021 年 9 月底前完成）

9. 拓展承办范围。参照省级标准，统一我市 12345 热线承办范围，将涉及政务服务的党政群团各部门单位和有关省属及以上驻枣单位，纳入 12345 热线承办单位范围，实现群众和企业诉求办理全方位、全序列覆盖。（牵头单位：市委办公室、市政府办公室；配合单位：市有关部门单位，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021 年 7 月底前完成）

10. 规范受理派单。12345 热线负责受理群众和企业诉求，不代替部门职能，对能够直接答复处理的一般性咨询问题直接答复处理；不能直接答复处理的，按照职能职责、管辖权限或行业管理要求及时向相关承办单位派发工单，形成高效协同机制。必要时可请同级机构编制部门等针对有争议事项明确责任单位。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市委编办、市有关部门单位，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；持续推进）

11. 限时办理答复。承办单位按职责分工办理 12345 热线派转的群众和企业诉求。对群众诉求一般应在 5 个工作日内办理完

毕并答复诉求人、反馈 12345 热线；对企业诉求应在 10 个工作日内办理完毕并答复诉求企业、反馈 12345 热线。对于特别复杂的事项，可申请延长办理期限，延期时限一般不超过 10 个工作日。（牵头单位：市政府办公室；持续推进，2021 年 6 月底前调整到位）

12. 完善回访重办。12345 热线对承办单位反馈的事项应回访核实办理情况，并请群众和企业对办理情况进行评价，主要包括对事项办理的满意情况及问题解决情况等。经回访发现承办单位应办未办或者诉求人对热线事项办理结果不满意且诉求合理的，可将事项退回承办单位再次办理。（牵头单位：市政府办公室；持续推进，2021 年 9 月底前调整到位）

13. 加强督办问责评价。对存在超期未办、办理质量不高、不当退单等情形的，运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责。对诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报。加强对诉求办理单位的问题解决率、群众和企业满意率、知识库维护等指标的综合评价。群众和企业诉求应依法依规处置，不片面追求满意率。建立法律顾问团队，加强对疑难、复杂事项的研判。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市司法局，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；持续推进）

14. 完善信息共享机制。建立健全统一的 12345 热线信息共享规则，加快推进 12345 热线平台与部门业务系统信息共享，向有关部门实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需全量数

据，为部门分析研判、履行职责、科学决策、解决普遍性诉求提供数据支撑。要加强指导，推动相关领域的业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市大数据中心、市有关部门单位；2021 年 9 月底前完成）

#### （四）强化热线运行保障。

15. 建立统筹协调机制。建立健全 12345 热线工作统筹协调机制，负责 12345 热线工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市有关部门单位，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021 年 6 月底前完成）

16. 加强承载能力建设。为满足热线归并优化工作需要，及时做好场地、座席、人员扩充工作，提高热线承载保障能力。做好 12345 热线建设运行和相关人员的经费保障，纳入各级财政预算。座席归并的热线经费等统一划转至 12345 热线。（牵头单位：市政府办公室；配合单位：市财政局，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021 年 8 月底前完成）

17. 加强知识库建设。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，实现各知识库数据向市级归集。建立各部门向 12345 热线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互通和同步更新，推动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。(牵头单位: 市政府办公室; 配合单位: 市大数据中心、市有关部门单位, 各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会; 持续推进)

18. 强化数字赋能。运用大数据、云计算、人工智能等信息化技术, 加强智能受理、智能派单、智能质检等功能建设, 提升12345热线平台智能化水平。定期分析热线数据, 为党委政府科学决策和部门依法履职提供参考。(牵头单位: 市政府办公室; 配合单位: 市大数据中心等, 市有关部门单位; 持续推进)

19. 确保热线信息安全。健全完善12345热线信息安全保障机制, 严格落实信息安全责任, 依法依规保护12345热线工作涉及的国家秘密、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管理。对故意泄露个人隐私等信息的行为依法追责。(牵头单位: 市政府办公室; 配合部门: 市大数据中心等、市有关部门单位, 各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会; 持续推进)

20. 加强制度规范建设。健全12345热线制度规范体系, 进一步完善退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则, 完善督办考核问责机制。持续丰富、完善和修订热线标准, 充分发挥热线标准化示范引领作用。各级各部门单位要根据实际情况制定完善相关制度规范, 为热线办理工作提供制度保障。(牵头单位: 市政府办公室; 配合单位: 市有关部门单位, 各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会; 持续推进)

21. 加强热线队伍建设。各级12345热线工作机构的人员配

备要与归并后的工作实际相适应。强化对热线工作人员的相关培训，建立向热线一线人员倾斜的奖励激励机制，构建高素质、专业化、稳定的热线工作队伍。探索与高等院校开展热线专业人员的委托培训、定向培养等合作，提升热线队伍服务水平。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门单位，各区〈市〉政府、枣庄高新区管委会；2021年9月底前完成）

### 三、工作要求

（一）加强组织领导。市政府办公室负责全市政务服务便民热线工作的统筹协调，定期调度归并优化工作进展情况，督促各级各部门单位抓好工作落实，组织对全市热线归并优化工作验收评价，确保按期高质量完成热线归并优化各项任务。各区（市）政府、枣庄高新区管委会加强统筹协调，完善本辖区12345热线工作体制机制。

（二）强化责任落实。各级各部门单位要对照职责分工和完成时限，细化任务、倒排工期、压实责任，确保按要求按时限高质量完成热线归并任务。各级承办单位要加大对热线工作的支持力度，明确单位内部热线办理工作职责和人员，做好热线归并后的工作衔接和业务延续；对设置专家座席的，要建立本行业专家选派和管理长效机制。

（三）引导社会参与。建立健全12345热线工作监督机制，主动接受人大代表、政协委员、媒体、社会监督。在政府网站定期公开群众和企业诉求办理情况，推动开展12345热线服务效能“好差评”。广泛宣传12345热线的功能作用，积极引导群众和企

业通过 12345 热线依法依规反映诉求，不断提升 12345 热线的知晓度、信赖度和影响力。

我市关于政务服务便民热线的规定，与本方案不一致的，以本方案为准。

附件：枣庄市政务服务便民热线归并清单

附件

## 枣庄市政务服务便民热线归并清单

(30条)

### 一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	归并措施
1	旅游咨询服务电话	12301	市文化和旅游局	直接 取消 号码
2	扶贫监督举报电话	12317	市扶贫开发办	
3	残疾人维权服务电话	12385	市残联	
4	统筹疫情防控和经济社会发展 服务复工复产热线电话	96345	市发展改革委	
5	安全生产举报投诉电话	12350	市应急局	
6	环境保护投诉举报电话	12369	市生态环境局	
7	公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委	
8	农业系统公益服务电话	12316	市农业农村局	
9	商务领域举报投诉咨询 服务电话	12312	市商务局	
10	食品药品监督举报服务电话	12331	市市场监管局	
11	价格投诉举报统一电话	12358	市市场监管局	
12	质量技术监督系统和出入境 检验检疫统一电话	12365	市市场监管局	
13	自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和 规划局	
14	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	市卫生健康委	
15	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援支队	
16	知识产权维权援助公益服务 电话	12330	市市场监管局	
17	防震减灾公益服务电话	12322	市应急局	
18	民政服务电话	12349	市民政局	
19	文化市场举报电话	12318	市文化和旅游局	

## 二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	归并措施
1	人力资源和社会保障服务电话	12333	市人力资源社会保障局	座席并入12345热线，保留号码、呼叫转移至12345热线。
2	交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	
3	法律援助热线	12348	市司法局	
4	市场监管投诉举报热线	12315	市市场监管局	
5	住房公积金热线	12329	市住房公积金管理中心	
6	城建服务热线	12319	市住房城乡建设局	
7	机构编制举报投诉电话	12310	市委编办	
8	妇女权益公益服务热线	12338	市妇联	
9	青少年心理咨询和法律援助热线	12355	团市委	

## 三、设立分中心

序号	名称	号码	责任单位	归并措施
1	税务服务便民电话	12366	市税务局	保留号码，话务座席并入12345统一管理，设专门座席。
2	烟草专卖品市场监管举报电话	12313	市烟草专卖局	

备注：12396、12300、12393、12360、12305、12367等7条热线市级未设立接听座席，河长制湖长制24小时监督举报电话、农村饮水安全监督电话未设立专门热线。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2021年6月7日印发

---

山亭区人民政府办公室

2021年6月18日印发

---