

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2021〕54号

郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市进一步优化政务服务便民热线 实施方案的通知

各开发区管委会，各区县（市）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

《郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案》已经市人民政府常务会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

2021年9月29日

郑州市进一步优化 政务服务便民热线实施方案

为深入贯彻落实《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）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47号），加快优化全市政务服务便民热线，提高政府为企业便民服务水平，结合我市实际，现制定本方案。

一、总体目标

为推动政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道。2021年底前，完成除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，建立全市统一标准的12345政务服务便民热线平台，提供7×24小时全天候人工服务，整体接通率达到98%。同时，拓展受理渠道，将12345热线、“郑州12345”手机APP、市长信箱等系统充分融合，建立“网、线”融合的群众诉求分析处置联动系统。优化工作流程、资源配置和运行机制，提升服务能力，强化综合保障，实现热线平台受理与后台办理服务紧密衔接，部门快速联动，确保企业和

群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。对系统受理的问题快速处置、研判分析，为市政府及时准确了解群众需求，科学决策部署提供依据。充分发挥12345热线在提升社会治理体系和治理能力现代化水平中的作用，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”。

通过归并优化政务服务便民热线，建立全市统一的12345政务服务便民热线体系，全面助力国际化营商环境建设和郑州国家中心城市建设工作大局。优化后的12345政务服务便民热线平台，是代表政府与群众沟通交流的重要平台；是充分发挥桥梁、纽带作用，帮助解决群众实际问题的民生平台；是深化“放管服”改革，提升我市政务服务水平，引导企业和群众办事创业的服务平台；是对社会关注的焦点、群众反映的问题进行梳理分析，为政府决策提供参考的信息平台；是促使政府各部门提高工作效率、转变工作作风的监督考核平台。

二、基本原则

（一）一号通用原则

除110、119、120、122等紧急类热线外，全市政府系统各热线号码全部归并至12345热线号码。12345作为全市政府服务便民热线号码和投诉举报平台，统一受理、统一转办、统一回复、统一调度、统一监督、统一考核。

（二）分类归并原则

根据各热线号码的职能定位、服务内容、平台建设等情况划分类别，通过不同方式归并、不同技术手段优化，做到统筹谋划、分类实施。

（三）政府联动原则

在一号受理、分级负责、归口办理的基础上，12345 热线平台作为全市政务服务便民热线的指挥枢纽，建立各开发区、各区县（市）、政府各部门和有关单位共同参与的服务联动工作体系，实现横向到边、纵向到底、互联互通、协同联动。

（四）科学稳妥原则

坚持科学安排、周密部署、充分对接，分类别、分步骤、分阶段稳步推进，确保过渡平稳、衔接顺畅。

三、主要任务

在现有 12345 市长热线平台的基础上，归并政府系统热线，完善对接各热线系统，全面构建“政府统一受理、分级分类交办、部门联动处置、集中考核监督”的联动工作体系，挂“郑州市 12345 政务服务便民热线”和“郑州市投诉举报平台”两块牌子。具体任务如下：

（一）加快热线归并，实现“一号响应”

按照国务院、省政府确定的归并方式，分级分类推进热线归并工作。部门没有热线号码的，不再新设立热线，直接使用 12345 热线；部门原有的政务服务便民热线，按照不同归并方式进行归并；已经取消的热线号码，不再恢复。各政务服务便民热

线做好人员座席、设施设备、知识库等方面的衔接推进，确保热线归并平稳过渡。

1. 整体并入。企业和群众拨打频率较低的 13 条政务服务便民热线，话务座席统一归并到市级 12345 热线，其中，12348 公共法律服务热线保留号码，与 12345 并号运行，12345 热线平台设置法律服务专家座席。其余 12 条热线取消号码。

2. 12345 热线分平台。话务量大、社会知晓度高的 7 条政务服务便民热线，保留号码，继续使用原热线平台，设置为 12345 热线分平台，与 12345 热线平台建立电话转接机制，保持互联互通，按照 12345 热线标准统一管理。12333 人力资源和社会保障服务热线、12329 住房公积金热线、12320 公共卫生公益服务电话等 3 条热线设置专家座席。

3. 12345 热线分中心。实行垂直管理的、国务院部门设立在市级接听的 3 条政务服务便民热线，以分中心形式归并到市级 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。同时，纳入市级 12345 热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库，相关数据实时向市级 12345 热线平台归集。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。鼓励对设分中心热线实行整体并入、双号并行等实质性归并探索。

市级及以下部门设立的其他政务服务便民热线，全部取消号

码，整体并入市级 12345 热线；归并过程中新查出的其他政务服务便民热线，按照上述原则进行归并优化。

（二）扩建升级 12345 热线主平台

1. 扩大座席规模。综合考虑郑州经济社会发展迅速、人口不断增长对政府公共服务需求不断提高，以及 12345 热线平台连续多年受理量呈现快速增长趋势等因素，按照新平台提供 7×24 小时人工服务和 98% 以上接通率的要求和标准，归并后 12345 热线主平台座席扩建至 190 个，其中，话务、网络受理座席 114 个，即办调度、审办、质检、回访、心理疏导等支撑座席 51 个，高峰应急座席 25 个。预留 100 个座席场地。新增座席、预留座席场地及管理团队办公场地设在郑发大厦。

2. 加强人员力量。市政府办公厅选派优秀干部到 12345 热线办公室加强热线管理工作，同时采取新调入、遴选人员到 12345 热线平台挂职锻炼的方式，充实 12345 热线工作力量。12345 热线服务外包公司选拔素质过硬、能力强的人员，负责 12345 热线平台的现场管理。受理人员增加至 247 名（按照座席与人员 1:1.5 配备，高峰应急座席不配备固定人员），从事诉求受理、案件转办、反馈回访、现场管理、培训质检和技术维护等工作。

3. 推进网线融合。12345 热线平台增设“郑州 12345”手机 APP 客户端（包含 7 个 12345 热线分平台、3 个 12345 热线分中心模块），方便群众咨询政策、反映问题和查询案件处理情况。

完善手机 APP、市长电子信箱等网端系统功能，与 12345 热线受理系统数据融合，同步运行，信息双向实时共享；12345 热线主平台、分平台要适量增加网端受理席位，确保对群众网上诉求及时回应。

4. 延伸平台系统。为确保 12345 热线平台转办事项及时、迅速、有效办理，各开发区、区县（市）、相关政府部门应将 12345 热线平台系统延伸至乡镇（办）、社区（村）、场（站、所）等所属机构，也可利用本单位现有下延网络系统进行案件的办理回复，但须开放系统端口与 12345 热线平台进行技术对接，便于 12345 热线平台获取相关数据和信息，及时掌握办理情况，进行统计分析、提示预警。

（三）扩建升级各 12345 热线分平台

12315 市场监督管理热线、12333 人力资源和社会保障服务热线、12319 数字城管监督平台、12329 住房公积金热线、12320 公共卫生公益服务电话等 7 个 12345 热线分平台，要按照 12345 热线平台“7×24 小时全天候人工服务、接通率不低于 98%”的工作标准，科学测算，合理配置座席、人员；按照 12345 热线平台统一的技术标准升级现有热线平台系统，具备与 12345 热线平台“一键转接、三方通话”话务转接、工单推送接收、知识库共享、数据查询统计等功能，按照规定时限与 12345 热线平台对接融通。

（四）优化运行机制

1. 健全管理体系，加强队伍建设。市政府办公厅为 12345 热线工作统筹协调机构，12345 政务服务便民热线管理办公室负责统筹 12345 热线优化归并、工作规划、绩效考评、重大事项决策以及重点难点问题协调解决；负责 12345 热线平台建设、运行管理、协调联动、督查督办等。各 12345 热线分平台、分中心所属部门要明确相应机构或处室，负责分平台、分中心的管理运行和维护保障，热线运行及维护要以第三方服务为主。各级、各部门、各有关单位为 12345 热线受理群众诉求落实办理单位，需配足配强相关工作队伍，做到政治上激励、工作上支持、待遇上保障，确保 12345 热线接的通、分的准、办的实。

2. 明确受理范围，畅通受理渠道。12345 热线受理企业和群众在经济调节、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、建议等非紧急类诉求。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，及党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警部队等单位职能的事项，由有关机关和部门按照职责受理；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，及无明确诉求的事项，不予受理并做好解释。12345 热线各平台要做好热线接通能力保障建设，建设“一平台、多渠道”的受理机制，拓展互联网受理渠道和方式，满足企业和群众个性化、多样化诉求表达需求。

3. 优化工作流程，提升办理质效。规范完善受理、派单、

办理、答复、审核、督办、办结、回访、评价等环节工作流程，实行集中受理、分类处置、分级负责、归口办理、及时反馈、强力督办的工作机制，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立市县乡三级分级分类诉求办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，将企业和群众诉求，按照分级负责、归口办理、协同一致的原则，通过直接答复或转交责任单位的方式高效办理。各级、各部门、各有关单位要明确热线工作联络员，确保7×24小时联系畅通；完善责任单位及时反馈与群众自助查询相结合的多渠道反馈机制，健全和优化退单争议审核规则和无理重复诉求处置、延期申请处理规则；建立健全事项办结审核机制和督查督办制度，对办理不力事项退回责任单位重新办理并加强督办，切实提高及时响应率、按时办结率和群众满意度；建立回访机制，及时了解企业和群众满意度。各地要根据实际创新服务方式，建立健全接诉即办工作机制，探索5G等新技术的应用，提升服务质量和效率。

4. 建立领导干部接听热线制度。定期安排市领导以及各级领导干部现场接听12345热线电话，倾听民生民意，与群众互动交流，解答咨询、协调处理问题，深度参与热线工作，了解企业群众需求，增强为民服务意识。

5. 建立健全12345热线与110、119、120、122等紧急类热线和水电气暖等公共服务类热线的联动机制。实现12345热线平台与各平台一键转接、互转推送，确保12345热线平台和紧急类

热线平台互联互通、各司其职、精准服务。

6. 推进信息共享，深化数据应用。建立统一的信息共享机制、规则和平台，加快推进12345热线平台与各级一体化政务服务平台、政府网站及部门业务系统互联互通，实现部门的业务系统查询权限、专业知识库、社情民意等数据信息向12345热线平台开放；12345热线平台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。12345热线要建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的知识库，并加强管理与维护；各部门要向12345热线平台开放业务系统查询权限，确保信息数量和质量满足工作需要，提高诉求直办率。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。12345热线要加强数据归集、分析及研判，及时反映社情民意、监测预警舆情、服务科学决策与效能监管，为领导及时掌握信息、科学决策提供服务，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求提供数据支撑。各部门要注重数据应用，加强对普遍性诉求的研究分析，解决共性问题。

7. 加强安全防范，保障信息安全。建立健全信息安全保障机制，建立完善信息安全制度，依法依规加强对各类信息归集、储存、管理、使用、共享等环节的规范化管理，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，压实信息安全责任，加强对工作人员的信息安全意识教育和技能培训，强化信息安全技术保障，设定各类信息密级和使用

权限，建立重要信息查询、使用和共享台账，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

8. 强化督查督办，严肃考核问责。一是建立健全“12345+督查”的热线效能督办、考核和问责机制。12345 热线管理机构要运用督办单、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。坚持实事求是和依法行政，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。二是建立 12345 热线效能定期通报制度和重大问题即时通报制度，定期对诉求办理单位的问题解决率、企业和群众满意度等指标的综合绩效进行考核通报，对热点、难点及重大问题等诉求的跟踪督办及办理情况进行通报，推动热线归并后的服务质量和办理效率不断提升。三是建立健全 12345 热线工作考核评价及奖惩机制，将 12345 热线工作纳入市政府工作目标责任考核，出台完善考核办法，对责任单位的办理质量、办理效率等进行综合考核，对工作业绩突出的单位和个人予以表彰；对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，以及工作中弄虚作假及不作为、慢作为、乱作为等问题，依法依规进行约谈、通报、曝光等，情节严重的，按照有关规定进行问责。

四、责任分工

市政府办公厅：全面负责 12345 政务服务便民热线归并优化工作，按照时间节点和要求做好具体事项的协调推进和督查落实。

市编办：负责组织对设立专门机构进行研究，提出具体方案，明确名称、编制、职能和人员。同时，对各有关部门热线机构设置和人员配备情况进行调研及统筹考虑。

市财政局：负责核算 12345 政务服务便民热线归并优化工作的整体预算，配合做好招投标工作，拨付热线建设及服务外包所需经费。

市事管局：负责按照党政机关办公用房使用标准以及 12345 热线平台、分平台扩建所需用房实际需求，制定办公用房保障方案。

市大数据局：负责 12345 政务服务便民热线归并优化过程中涉及基础网络公共资源分配，数据交换标准等内容进行把关，配合做好各归并热线平台系统与 12345 热线平台及市政务云平台对接。

各开发区管委会、区县（市）政府、市政府各部门：负责配合做好 12345 政务服务便民热线归并优化工作，特别是归并热线要做好原热线与 12345 热线平台的移交衔接、技术的对接融合工作；明确 12345 热线平台转办事项的办理机构、人员，做好转办事项的办理、反馈；做好 12345 热线平台系统的网络化延伸工作及所需经费的保障。设 12345 热线分平台、分中心的部门要做好分平台、分中心的建设升级和管理运行保障。

五、实施步骤

（一）成立筹建机构，安排部署工作（2021 年 9 月底前）

成立郑州市优化政务服务便民热线工作领导小组，统筹领导全市政务服务便民热线归并优化工作，吴福民副市长任组长，薛永卿秘书长任副组长。领导小组办公室设在市政府办公厅，薛永卿秘书长任办公室主任，王保来（市政府副秘书长）、李广利（市政府办公厅副主任）、张江华（12345政务服务便民热线管理办公室主任、二级调研员）任办公室副主任，负责具体指导、协调全市政务服务便民热线的归并优化工作。办公室下设综合组、业务协调组、技术保障组，负责归并优化具体工作，人员从市财政局、市人社局、市交通局、市民政局、市市场监管局、市大数据局、市医保局、市文化旅游局、市应急局抽调。市政府办公厅牵头召开政务服务便民热线归并优化工作会议，对归并优化工作进行全面安排部署。（市政府办公厅牵头，各开发区、区县（市）、市政府各部门配合）

（二）申报财政资金，平台扩建增容（2021年11月底前）

对接财政部门申报资金，完成12345热线平台及各分平台增设座席、服务外包、归并技术保障和场地装修等各项目采购、建设、测试、验收工作，由服务外包公司招聘座席人员，组织政府相关部门业务骨干开展业务培训。（市政府办公厅牵头，市财政局、编办、大数据局、人社局、公安局、医保局、交通局、卫健委、城管局、司法局、税务局、市场监管局、应急局、烟草专卖局、公积金中心配合）

（三）分批归并热线，统一平台管理（2021年11月底前）

按照政务服务便民热线归并方式，分批分类开展话务座席并入工作，联通 12345 热线平台与各 12345 热线分平台、分中心系统，进行运行服务流程测试，实现知识库、业务系统等全量数据汇聚，完成全市政务服务便民热线归并为“12345”一个号码，实现热线平台统一管理。（市政府办公厅牵头，各开发区、区县（市）、市政府各部门配合）

（四）启动调试运行，健全工作机制（2021 年 12 月底前）

在确保安全、稳定、可靠的基础上，全面开展 12345 热线试运行工作，优化业务流程，完善平台基础支撑。同时，规范业务标准，制定考评办法，健全各项工作运行机制，完善政务服务便民热线工作相关规章制度体系。（市政府办公厅牵头，各开发区、区县（市）、市政府各部门配合）

（五）总结宣传推广（2021 年 12 月底前）

全面总结全市政务服务便民热线归并优化工作，适时采取新闻报道、媒介宣传等方式，宣传推广 12345 热线的职责功能、受理渠道和范围等事项，营造良好的舆论氛围，引导社会各界和广大市民通过正确的途径和方法获取服务、投诉举报、建议献策。（市政府办公厅牵头，各开发区、区县（市）、市政府各部门配合）

（六）正式上线运行，持续提质增效（2021 年 12 月底起）

郑州市 12345 政务服务便民热线正式上线运行。同时，进一步完善体制机制，创新服务方式，拓展服务边界，探索智能化、

智慧化等新理念、新技术在热线工作中的应用，加快推进热线标准化建设，持续提升热线服务能力，强化数据应用，分析研判企业和群众关注的热点、遇到的难点、面临的堵点，为提高政务服务精准化和社会治理智能化水平提供有力支撑。（市政府办公厅牵头，各开发区、区县（市）、市政府各部门配合）

六、工作要求

（一）提高思想认识

政务服务便民热线归并优化是一项便民利民的实事工程，是落实“放管服”改革目标、打造国际化营商环境的一项重要任务，也是全国政府服务热线发展的大趋势。此次归并涉及范围较广、牵扯部门较多，时间紧、任务重，各单位要增强大局意识、协作意识，把思想认识统一到市委、市政府的决策部署上来，全力推动各项任务有效落实，确保优化归并工作圆满完成。

（二）加强组织领导

各责任部门主要领导要亲自参与、主动过问，选派责任心强、业务熟练的工作人员参与热线归并优化工作，要按照热线归并工作任务、实施步骤和时间节点等要求，切实做到积极作为、保障有力，扎实推动热线归并升级工作。市政府办公厅将定期召开工作推进会协调解决具体问题，通报热线归并工作进展情况，对重视不够、开展不力、行动迟缓的部门，将予以通报批评。

（三）强化机制保障

各级、各部门要建立配套保障机制，制定和完善相关管理规

范，12345 热线平台及各分平台所需扩建升级经费及年度运行费用列入同级财政预算，在话务人员配置、座席场地建设、系统建设及运行维护等方面给予充分保障。设置专家座席的 12345 热线分平台要建立本行业专家选派和管理长效机制；派驻 12345 热线平台的行业专家由各行业主管部门负责人员具体选派、业务指导及补助发放，12345 热线平台负责现场管理。12345 分中心应按照 12345 热线平台标准建设升级、合理配置，达到统一的热线工作服务标准。各承办部门、单位要结合市政府办公厅受理群众诉求三级督办制度要求，对 12345 热线专项督办、重点督办事项，主要领导要签署办理意见，亲自安排部署，抓好协调落实。各级要建立配套考核问责机制，对政务服务便民热线转办落实工作情况定期排名通报，对工作不力的部门单位要约谈问责。

（四）严肃工作纪律

热线归并优化期间，各级各部门必须站在讲政治的高度，不讲条件、克服困难，先完成热线归并优化，再处理固定资产移交、人员安置等问题，确保热线不掉线、业务不停办，实现平稳过渡。同时，要严肃工作纪律，对于《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）文件发布后，各部门热线新增加的话务人员、话务座席以及新成立（组建）的管理机构及管理机构新录用、新聘用人员，由各部门自行妥善安置。归并后的 12345 热线平台将以专业知识、工作经历和岗位要求等为依据，对愿意进入新平台工作的各热线

工作人员进行考核合格后优先录用。

（五）保障社会参与

健全12345热线社会监督机制，运用社会监督员、第三方评估等方式，开展12345热线服务效能“好差评”工作，对话务接听和办理情况进行评价和评估。深化与省市级媒体的合作，发挥媒体的宣传和监督作用。完善公众参与机制，探索开展人大代表、政协委员、企业家、群众代表等各界人士体验参与热线接听、诉求办理等活动，引导社会各界了解、支持、推广热线工作。广泛宣传12345热线的职能、作用、成效，提高热线知晓度和使用率，让12345政务服务便民热线“一号通”平台深入人心，推动政府职能部门更新观念、转变作风、优化服务、接受监督。

附件：郑州市政务服务便民热线归并清单

附件

郑州市政务服务便民热线归并清单

(共 23 条)

一、整体并入

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	民政服务电话	12349	市民政局	
2	自然资源违法举报电话	12336	市自然资源和规划局	
3	旅游服务热线	12301	市文化广电和旅游局	
4	火灾隐患举报投诉电话	96119	市消防救援总队	
5	文物稽查举报电话	67175706	市文物局	
6	教育服务热线	66976996	市教育局	
7	登封市长热线	62912345	登封市人民政府办公室	
8	新密市长热线	69812345	新密市人民政府办公室	
9	荥阳市市长热线	64912345	荥阳市委市政府督查局	
10	中牟县长电话	62112345	中牟县政府办公室	
11	公共法律服务热线	12348	市司法局	保留号码、设专家座席
12	文化市场举报电话	12318	市文化广电和旅游局	
13	安全生产举报投诉电话	12350	市应急管理局	

二、双号并行

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	人力资源和社会保障服务热线	12333	市人力资源和社会保障局	分平台、设专家席位
2	住房公积金热线	12329	市公积金管理中心	分平台、设专家席位
3	公共卫生公益服务电话	12320	市卫生健康委员会	分平台、设专家席位
4	市场监督管理热线	12315	市市场监督管理局	分平台
5	数字城管监督平台	12319	市城管局	分平台
6	医疗保障服务热线	12393/68064000	市医疗保障局	分平台
7	交通运输服务监督电话	12328	市交通运输局	分平台

三、设分中心

序号	名称	号码	责任单位	备注
1	移民咨询服务热线	12367	市公安局	
2	纳税服务热线	12366	郑州市税务局	
3	烟草专卖品市场监管举报电话	12313	郑州市烟草专卖局	

主办：市政府办公厅热线办

督办：市政府办公厅热线办

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2021年9月30日印发

