

郑州市人民政府文件

郑政文〔2018〕164号

郑州市人民政府 关于印发郑州市政府热线资源整合升级 实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

《郑州市政府热线资源整合升级实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

2018年9月27日

郑州市政府热线资源整合升级实施方案

为深入贯彻落实我市“放管服”改革工作总体安排，推进政府热线资源整合升级，打造政府综合服务平台和投诉举报平台，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，特制订如下实施方案。

一、总体目标

通过政府热线资源整合升级，建立全市统一的政府热线12345服务平台（以下简称12345平台），切实解决我市热线号码多、接通率低、服务不规范、信息化水平差、办事效率低、群众满意度不够高等问题，将12345平台打造成功能完善、体系健全、独具特色、一拨就灵的服务型政府全新形象窗口。整合升级后的12345平台，是代表党和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）一城一平台原则

除 110、119、120 等紧急类热线外，将政府系统各热线号码全部整合至 12345 平台。12345 平台作为全市非紧急类政府综合服务平台和投诉举报平台，做到统一受理、统一转办、统一回复、统一调度、统一监督、统一考核。

（二）分类整合原则

根据各热线号码的设立依据、职能定位、服务内容等情况划分类别，通过不同并入方式、不同技术手段进行整合，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 平台作为全市政府热线服务平台的指挥枢纽，建立各县（市、区）、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 平台的基础上，整合政府系统热线资源，扩建升级 12345 平台系统，全面构建我市“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 政府服务热线”和“郑州市投诉举报平台”两块牌子。具体任务如下：

（一）整合政府系统热线资源

将政府系统各热线号码（见附件）电话受理职能全部整合至12345平台，各类热线职能转变为办理12345平台转办的群众求助、投诉，原聘用的受理人员自行消化，12345平台可择优录用。具体整合方式如下：

1. 划转归属：市本级的市长电子信箱、人民网地方领导留言板郑州市市长版块、市社管办ZZIC网民诉求网划转至12345平台统一运行管理。

2. 留号并入：根据行业规定设置的12家政府部门专业热线号码予以保留，但不再设专人接听受理，所有来电通过技术改造并入12345平台统一接听。

3. 撤号兼并：各县（市）政府服务热线、政府有关部门自行设置的专业热线、县（市、区）政府和市直委（局、办）下属单位各类服务热线，取消原热线号码。整合过渡期间，所有来电均经语音引导由12345平台接听受理，并按政府部门职能分工及属地管辖原则进行转办。

4. 已被国家、省级主管部门统一整合的热线不在本次整合范围：包括人社局12333、交通委12328、食品药品监督管理局12331、旅游局12301、税务局12366、知识产权局12330共6家热线。待下步条件成熟时再逐步整合。

（二）扩建升级12345平台

1. 扩大座席规模。综合考虑此次整合涉及全市各级、各部

门服务热线，郑州经济社会发展迅速、城市框架不断拉大、人口不断增长对政府公共服务需求不断提高，12345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7×24小时工作制和98%以上接通率的标准，整合后12345平台座席扩建至146个，并预留100个席位场地。办公场地预设在中原西路郑发大厦。

2. 加强人员力量。由服务外包中标单位招聘人员190名（按照座席与人员1:1.3配备），主要从事来电受理、案件转办、反馈回访、现场管理、培训质检和技术维护等工作。市政府应急办（市政府市长电话室）负责12345平台的协调、管理、督办，并成立专门机构，承担平台的人员管理、运行维护和服务协调工作；机构的设立结合机构改革一并考虑。

3. 延伸平台系统。为确保12345平台转办事项能得到及时、迅速、有效办理，各单位应将12345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平台进行技术对接，便于12345平台获取相关数据和信息，进行统计分析、提示预警。

（三）全面升级软硬件系统

本次系统升级采用“云平台+本地中心”的混合云模式，即平台架设在政府外网上，办公系统使用云部署，语音服务系统和座席系统使用本地化部署，具备市、县、镇、社区四级联网的功能。现有服务器机房设备经过整理，作为备用系统和数据存储备

份使用。升级后的系统增加了存储容量和高并发处理能力，确保整个 12345 平台系统运转流畅。具体升级内容有：

1. 开启全媒体受理渠道。开通 12345 微信公众号、手机 APP 市民版，方便群众随时反映问题和查询案件处理情况。完善市长电子信箱、12345 网站受理功能，实现网站与办公平台数据信息双向实时共享，实时展示 12345 平台工作动态、受理案件信息、各承办单位办理情况。及时发布水电气暖、市政改造、公共交通等与群众生活相关的信息，为群众提供政策咨询及生活查询服务。

2. 完善语音服务系统。完善语音系统功能，扩大语音服务系统支持的座席数量，最大支持 260 个座席同时在线，今后根据工作需要可继续扩充。新增语音语义知识库，通过语音识别自动处理简单明确的咨询问题，或以短信形式发送至来电人手机。同时，根据群众反映和投诉的高频率问题扩充语音语义知识库，扩大案件语音自动识别处理范围。

3. 升级办公系统。通过对办公系统进行升级，主要增加督办、延期、重办、审核、回访等流程，实现业务闭环管理、痕迹管理和全流程动态监管。增加案件处理的数据标准化技术指标，建立基础数据信息库，包括知识库、单位信息库、关键词库、辖区信息库、地理信息库等，以支持大数据分析和案件智能转办。新增数据共享接口，与其它平台的数据进行对接，扩充大数据分析所需的基础数据。完善统计分析功能，实现柱状图、线状图、

饼状图的对比显示分析。

4. 建立大数据分析系统。通过对现有业务数据进行梳理分析、清洗加工，对基础数据进行标准化录入管理，建立数据仓库，然后建立各种业务分析模型，对数据仓库进行充分挖掘分析，提供智能分检、关联分析，形成可视化展示数据接口及数据实时推送的综合管理平台。

5. 建立大屏幕显示系统。打造内容丰富、准确高效的信息图像显示平台，灵活方便地显示综合信息，对各路信号、网络资源和相关资讯进行实时的监控、分析和智能化管理，方便监管人员及时提出预案、方案和决策意见，确保指挥系统的决策、命令能够稳妥迅速地传达执行并反馈，从而保证平台的联动性、高效性、完整性。

6. 建立 GIS 地图系统。将全市地图实现电子化，制作并叠加各县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）的管辖范围，完成所有承办单位信息点在地图上的标注，并实现受理案件与 GIS 地图空间数据的绑定，通过 GIS 地图系统随时掌握案件的分布情况。

7. 建立决策系统。系统通过详尽的指标体系进行大数据分析运算，实时反映案件的运行处理状态和办理效能，并将采集的数据形象化、直观化、具体化，支持管理人员决策。系统主要包括案件处理数据指标动态监管显示、各种图表综合对比分析、地图空间区域分布分析、热点事件动态感知、周期性事件预测预警

等。

8. 完善平台办理功能。增加催办警示、升级督办等功能，发现未按时限要求办理、反馈、答复或未正确履行职责等情况，系统将自动短信警示承办单位负责人，并同时上报至市政府办公厅升级督办。

9. 升级考核评价系统。建立科学的考核评分系统，根据承办事项总量、一次办结率、催办次数、重办次数、督办次数、回复率、群众满意率等指标，计算承办单位的周、月、年评分，并对承办单位进行实时排名。

（四）健全完善运行机制

1. 健全快速联动机制。12345 平台负责群众诉求的临机处置、指挥调度、协调督办和问责建议。修订《郑州市 12345 群众求助事项快速处理规定》，将各类问题进行科学分类、快速转办。承办单位要主动沟通、快速办理、及时回复，特别是接到水、电、气、暖、路、食品安全等时效性求助事项时，相关单位要在规定时限内联系群众或到场处置。同时，各单位要建立 12345 联络员制度，组建快速处理队伍，接到群众求助、投诉，联络员即时响应，相关单位组织人员力量迅速行动，形成全市上下协作联动的工作格局，为群众提供快捷高效的服务。

2. 健全协调督办机制。市政府办公厅根据需要，组织召开法制、编办、责任单位参加的联席会议，对跨部门、跨区域或承办单位有异议的事项联合协商，予以明确，杜绝推诿扯皮。对于

群众反复投诉的问题，按照案件性质和类别，通过一般督办、专项督办、重点督办三级督办机制，全力确保群众诉求得到有效落实。

3. 健全知识库维护机制。加强系统知识库的日常维护和更新力度，按照“谁提供、谁维护、谁更新”的原则，定期更新系统知识库，确保入库更新及时准确、内容完整、格式规范、简单实用，便于受理人员解答咨询问题和市民自主查询。

4. 健全考核奖惩机制。制定《热线工作考评办法》，细化考评指标，结合承办单位的办理案件量、办理案件难度系数、办理效率、办理质量、办结率、群众满意率、重办率等各项因素，运用大数据平台计算处理，对各县（市、区）、市政府各部门工作情况进行科学考核评价。坚持开展每月“十佳三差”评比和排名公示制度，将考评结果纳入市绩效考核、市直机关作风建设考评系统。对办理效率低、工作不到位的部门和单位，由市政府办公厅组织约谈；对推诿扯皮、懒政怠政造成恶劣影响的，移交纪检监察部门处理。

5. 健全警务与非警务互通机制。实现12345平台与110警务平台推送互转、一键转接，确保警务和非警务平台互联互通、各司其职、精准服务。

6. 健全媒体合作监督机制。深化与省市级媒体的合作，继续做好《每周综述》《政府热线直通车》等栏目，发挥媒体的宣传和监督作用。积极开展市长接听电话、热线服务进社区等活

动，让群众知晓、理解、信赖 12345 平台。

7. 健全业务培训机制。采取定期课堂培训、随时网络培训、差别化个别培训相结合的方式，提升受理人员的受话技能、专项业务、服务态度等方面的素质。

四、责任分工

市政府办公厅：全面负责政府热线资源整合升级工作，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：负责核算政府热线资源整合工作的整体预算，配合做好招投标工作，科学设置服务外包座席人员的薪酬标准。

市事管局：负责按照党政机关办公用房使用标准以及 12345 平台整合升级所需办事大厅、业务用房实际需求，制定办公用房保障方案。

市数字办：负责对方案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，配合相关系统与市政务云平台对接。

各县（市、区）、市政府各部门和有关单位：负责配合做好热线资源整合工作，明确 12345 平台转办事项的办理机构，做好转办事项的办理、反馈；统筹安排整合后的热线工作职责和相关人员；做好 12345 平台系统的网络化延伸。特别是热线专职机构要做好原热线与 12345 平台的移交衔接、技术的对接融合工作。

五、实施步骤

（一）成立筹建机构，安排部署工作（2018年9月底前）

市政府办公厅牵头召开全市政府系统热线资源整合升级动员会议，对整合升级工作进行全面安排部署。成立政府热线整合升级办公室，市政府秘书长、办公厅主任王万鹏任办公室主任，翟政、张丽华、张江华同志任办公室副主任，下设综合协调组、热线整合组、平台扩建组、技术升级组，具体负责热线资源整合升级工作的推进。

（二）申报财政资金，组织招投标（2018年10月底前）

对接财政部门开展资金申报，对服务外包公司、技术保障公司和办公场地装修分别进行招投标。本次整合升级财政资金投入主要包括12345平台建设及与县（市、区）、市政府各部门、各相关单位的两级网络建设费用，由市财政审核拨付；12345平台运行的日常费用列入市政府办公厅年度预算经费；各单位网络化延伸和技术整合对接费用由各级财政经费承担。

（三）平台升级建设，人员招聘培训（2018年12月底前）

根据工作进度，分别组织中标单位进场装修，安装办公设施、系统硬件设备等，对软件系统进行全面升级，组织相关单位按照前期招投标工作要求，对场地装修和系统升级情况进行验收。由服务外包公司招聘座席人员，并组织政府各职能部门业务骨干开展业务培训。

（四）组织调试割接，开展试运行（2019年1月底前）

适时安排工作人员进场进行模拟性、兼容性和适应性接话测试，加强对并入热线系统的技术融合，及时解决调试中发现的各类问题。调试完成后，各热线单位分批次、分步骤实施割接，割接过程中既要充分考虑与 12345 平台的对接，又要积极与省级业务主管部门沟通协调、获得支持，保证过渡平稳、衔接顺畅。在逐步理顺受理流程和运行机制，系统调试安全可靠的基础上，适时开展试运行。

（五）健全工作机制，开展宣传公示（2019 年 1 月底前）

根据平台试运行情况，规范工作流程，拓展服务功能，健全各项工作运行机制，完善相关规章制度体系。整合升级完成后，通过广播、电视、报纸、互联网等媒体向社会广泛宣传 12345 平台的职责功能、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。自 2019 年 2 月 1 日起，12345 政府服务热线正式运行，统一受理群众来电。

六、工作要求

（一）提高思想认识

政府热线资源整合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。此次整合涉及范围较广、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，确保整合升级工作圆满完成。

（二）强化主体责任

各责任单位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整合升级工作。责任部门尤其是涉及到的热线单位要按照热线整合工作任务、实施步骤和时间节点等要求，切实做到积极作为、保障有力，扎实推动热线整合升级工作。市政府办公厅将不定期召开工作推进会协调解决具体问题，通报热线整合工作进展情况，对重视不够、开展不力、进度拖后的单位，将予以通报批评。

（三）加强思想工作

各热线单位要做好热线工作人员的思想工作，整合后的12345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。

（四）深入宣传引导

充分利用报纸、电视、电台、互联网和新媒体等渠道，深入宣传此次政府系统热线整合升级后的功能定位、运行模式、工作流程等，通过多种渠道听取意见建议，引导社会各界和广大群众理解、关心、支持、参与整合升级工作，让12345政府热线“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：政府热线分类整合名单

政府热线分类整合名单

一、划转归属（3家）

1. 郑州市政府网民诉求网 ZZIC
2. 人民网地方领导留言板郑州版块
3. 郑州市政府网站市长电子信箱

二、留号并入（12家）

1. 工商局消费维权热线 12315
2. 城管局城建服务热线 12319
3. 司法局法律援助热线 12348
4. 住房公积金管理中心服务热线 12329
5. 卫计委卫生服务热线 12320
6. 物价局价格举报电话 12358
7. 商务局商务服务热线 12312
8. 环保局环境保护热线 12369
9. 农委三农服务热线 12316
10. 国土资源局违法举报电话 12336
11. 文广新局文化市场举报电话 12318
12. 质监局质监服务热线 12365

三、撤号兼并

1. 登封市市长电话 62912345
2. 新密市市长电话 69812345
3. 新郑市市长电话 62612345
4. 荥阳市市长电话 64912345
5. 中牟县县长电话 62112345
6. 巩义市市长电话 64012345
7. 住房保障局服务热线 965559
8. 教育局教育服务热线 66976996
9. 安监局投诉举报电话 67710000
10. 文物局稽查大队举报电话 67175706
11. 河长办举报电话 67721931
12. 信访局接访电话 67882111

13. 各县（市、区）政府下属乡镇（办）、所属委（局）和市直委（局、办）业务处室、二级机构开通的各类服务热线。

四、已被国家、省级主管部门统一整合的热线（6家）

1. 人社局人社服务热线 12333
2. 交通委交通服务热线 12328
3. 食品药品监督管理局投诉举报热线 12331
4. 旅游局旅游服务热线 12301
5. 税务局纳税服务热线 12366
6. 知识产权局维权援助热线 12330

主办：市政府市长电话室

督办：市政府市长电话室

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

2018年9月28日印发

