

索引号:	11220200795219742W/2018-05930	分类:	政务服务和数字化建设管理;通知
发文机关:	吉林市人民政府办公厅	成文日期:	2018年11月30日
标题:	关于印发吉林市“12345”便民服务热线整合实施方案的通知		
发文字号:	吉市政办发(2018)51号	发布日期:	2018年11月30日

## 吉林市人民政府办公厅 关于印发吉林市“12345”便民服务热线 整合实施方案的通知

各县（市）区人民政府，各开发区管委会，市政府各委办局、直属机构：

《吉林市“12345”便民服务热线整合实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

吉林  
市人民政府办公厅  
2018年11月30日

## 吉林市“12345”便民服务热线整合实施方案

为深入推进我市“只跑一次”改革，提升政务服务水平，按照《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）《中共吉林

市委 吉林市人民政府关于印发吉林市加快推进“只跑一次”改革实施方案的通知》（吉市发〔2018〕7号）要求，市政府决定整合全市各类政务服务和便民服务热线，建立市“12345”便民服务热线平台。为确保整合工作顺利实施，特制定如下方案。

## 一、整合目标

按照“一号对外、统一受理、按责转办、分类处置、统一督办、统一考核、多级联动、限时办结、数据分析、服务决策”原则，整合全市各类政务服务和便民服务热线，建设以“12345”市长专线为主体，覆盖并链接市区两级政府各部门和国有企事业单位，集政务服务、公共服务、社会服务为一体，统一受理社会公众的咨询、求助、诉求、意见、建议、投诉和举报平台，改变各类公共服务热线“号难记、话难通、诉难求、事难办”现象。

全市设立统一的调度指挥呼叫中心，负责市本级及各区、开发区内各类服务事项，并指导县（市）工作；5个县（市）分别设立调度指挥呼叫中心，负责本辖区内各类服务事项。

## 二、整合任务

（一）按照“以整合为原则，不整合为例外”的要求，全市各部门（单位）和各区、开发区及其部门（单位）分设的服务热线（110、119、120、122等紧急类热线除外）全部整合到“12345”便民服务热线平台。

（二）完善受理渠道，设立电话、微信公众号、微博、邮箱、门户网站、邮政快递、短信及手机 APP 等综合服务平台，受理群众咨询、求助、投诉、举报和建议。

（三）完成场地、软硬件建设及市本级各部门（单位）热线工作机构的人员、编制、业务等整合工作。

### 三、整合方式

#### （一）融合。

取消可融合到“12345”便民服务热线平台的原 8 位数热线号码，（如：市政府各部门公开的非特服号咨询、投诉电话）直接使用“12345”热线号码对外统一提供业务服务。融合后原服务热线原则上不再保留，不再新建其他服务类热线。

#### （二）整合。

保留 5 位数热线号码，拨打 123 开头号码进入“12345”热线排队序列（如：可整合到“12345”便民服务热线平台的 123 开头特服号码，12329、12333、12315 等特服号码）。

#### （三）联动。

对融合后有独立人员队伍，独立信息系统，独立工作区域，业务性又比较强的服务热线专席，采取联动方式与“12345”便民服务热线平台互联互通，并对其办件数量、办结质量、回访和结果信息反馈等进行监督考核。

### 四、运行体制和管理机制

#### （一）运行体制。

市“12345”便民服务热线平台依托“12345”市长公开电话室管理和运行体制基础上，整合市长电话室、各单位热线接听人员和从社会招聘的员额人员，对全市 109 个单位，280 多个政务服务和便民热线号码进行融合、整合，人员按分工分别承担管理、话务、互联网受理和编辑、审核、回访、自检、督查等职责。

## （二）管理机制。

市“12345”便民服务热线管理平台运行管理坚持集中受理，通过电话、短信、网络、微信、APP、信件等渠道受理群众咨询、求助、诉求、意见、建议、投诉和举报事项。

坚持分类处置。采取分级负责、归口办理、分类办理；坚持限时办结。按事件性质分为即办类和限时办理类，最长不超过 7 个工作日，民生类突发投诉事件要即事即办；坚持结果反馈。通过电话、微信、短信、APP 等渠道及时向群众反馈办理结果；坚持抽查督办。对办结事项按比例抽查，了解群众满意度，检查承办单位办件质量，对问题件跟踪督办；坚持监督考核。考核受理人员和承办单位接听、转办、办结、反馈各环节业务水平和服务质量；坚持综合分析。依据大数据统计分析，及时掌握第一手资料，为市领导决策提供科学决策依据，为便民服务开拓更多渠道。

## 五、实施步骤及责任分工

### （一）2018 年度。

1. 2018 年 11 月底前，成立全市热线整合工作领导小组，研究热线整合相关工作征求意见，推进整合工作实施（市跑改办牵头组织实施）。

2. 2018 年 12 月中旬，拟定市“12345”便民热线服务平台功能需求书和立项报告，按照规定流程报相关部门审定（市跑改办牵头组织实施）。完成市“12345”便民热线平台 800-1000 平方米办公场所选址工作（市管局牵头组织实施）。

## （二）2019 年度。

3. 2019 年 1 月中旬，完成市区硬件及市、县（市）区软件招标采购工作，确定具有国家规定必备资质的软件服务机构（市跑改办牵头组织实施）。

4. 2019 年 2 月中旬前，完成场地装修及生活、办公设施的配套建设，为满足我市“12345”便民服务热线工作需要及今后发展需要，办公场所的受理大厅需最低容纳 40-60 个座席席位；呼叫中心所有厅室须在同一楼层，彼此相连；需包括坐席区、调度区（形象展示区）、减压区、休息区、办公区、会议室、接待室、值班室，监控室；使用面积 800-1000 平方米（市管局牵头组织实施）。

完成系统平台的线路改造工作（市政务公开办、联通吉林市分公司组织实施）。

5. 2018 年 4 月末，完成市“12345”便民服务热线平台软件开发、硬件安装调试和员额人员划转工作（市跑改办牵头组织实施）。

受理大厅坐席与人员比例一般是 1:2.5，按照每 10 万人口配置一个坐席的比例进行统筹后，大厅至少需要安放 36 个坐席，则共需人员 90 人。“12345”便民服务热线平台服务人员以市长公开电话室现有人员为主。人员不足的，经市编办调整核定经费管理员额，由市“跑改办”结合机构改革商市编办、人社局从整合后原有热线服务电话接听人员中研究统筹解决（市编办牵头，市跑改办、人社局及相关部门配合）。

6. 2019 年 5 月上旬，完成划转后的人员培训工作并上岗运行。（市政府办公厅）

7. 市财政局负责做好市“12345”便民服务热线整合平台场地选址装修、热线整合、硬件设备设施及软件开发的经费保障工作。各县（市）财政承担部分软件开发费用。

“12345”便民服务热线平台运营后，由市审计局对整合过程中发生的费用实施审计。

## 六、相关要求

（一）加强领导。各县（市）区政府、开发区管委会、市政府各有关部门要高度重视“12345”便民服务热线整合工作，要明确分工，强化措施，确保全市服务热线整合工作有序推进。成立以市委常委、常务副市长李天林为组长，市政府副秘书长、办公厅主任、跑改办主任毕克千为副组长，市编办、财政局、人社局、审计局、市管局、各县（市）区人民政府、开发区管委会主要领导及市政府办公厅、市政务公开办相关人员为成员的市“12345”便民

服务热线整合工作领导小组，领导小组办公室设在市跑改办，办公室主任由毕克千兼任，负责全市热线整合工作的组织领导和统筹协调。各成员单位要建立相应组织领导机制，主要领导要亲自抓、负总责，安排专人负责，明确推进措施，积极沟通协调，确保热线整合工作按期顺利完成。各县（市）要参照市级整合方案要求，同步推进。

（二）加强协作。市“12345”便民服务热线整合工作涉及多个层级、多个部门，业务范围广、整合难度大、建设时间紧，各部门和单位要增强大局意识，积极沟通配合，切实做到组织有序、保障有力，确保整合建设工作稳步推进。

（三）加强督导。市政府督查室要加大对热线整合工作的督导检查力度。对工作推进不力、整合进展缓慢，以及不作为、慢作为、乱作为的单位和个人，市有关部门将按照有关规定依纪依规严肃问责。



---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪检

委办公厅，市法院、检察院，各民主党派，各人民团体，江城日报社。

---

吉林省人民政府办公厅文电处

2018年11月30日印发

---