

泉州市人民政府办公室文件

泉政办〔2021〕53号

泉州市人民政府办公室关于印发泉州市政务服务便民热线归并工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，泉州开发区、泉州台商投资区管委会，市人民政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校：
《泉州市政务服务便民热线归并工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

泉州市人民政府办公室

2021年11月30日

（此件主动公开）

泉州市政务服务便民热线归并工作方案

政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动政务服务问题解决的重要渠道。根据《福建省人民政府办公厅关于印发福建省进一步优化政务服务便民热线工作方案的通知》（闽政办〔2021〕57号）要求，2021年11月底前，我市应完成32条政务服务便民热线（详见附件）统一归并为12345热线工作。为确保完成归并工作任务，制定工作方案如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心，加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务质量和水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（一）工作目标。除110、119、120、122等紧急热线外，2021年11月30日前全市32条政务服务便民热线统一归并为“12345政务服务便民热线”（以下简称“12345热线”）。

（二）基本原则。一是坚持属地管理和部门指导相统筹。充分发挥各政务服务便民热线业务主管部门（以下简称各热线主管部门）在热线归并和管理服务工作中的主导作用，压实属地责任，加强部门政策支持和配合衔接，一个号码、其他归并。

二是坚持诉求受理和业务办理相衔接。明确 12345 热线与业务部门的职责，加强工作衔接，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能。三是坚持便民高效和专业支撑相结合。以切实便利企业和群众为出发点和落脚点，拓展受理渠道，完善知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，提高热线接通率和专业化服务水平。四是坚持互联互通和协同发展相促进。强化 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动 12345 热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合。相关部门要加强对普遍性诉求的研究分析，解决共性问题。五是坚持热线服务和效能建设相协同。依托 12345 热线构建政府与企业 and 群众互动的主渠道，既优化热线服务，做到听民声、知民情、汇民智、暖民心，又发挥好效能督查、考评和问责作用，解决好效率问题、作风问题、廉政问题，优化发展环境，共同助力全方位推进高质量发展超越。

二、分类推进热线归并

（一）取消号码，群众拨打提示空号的 18 条

1. 话务服务已停止服务的 8 条。即 12396 科技公益服务（热线主管部门：市科技局），12301 旅游服务（热线主管部门：市文旅局），12356 阳光计生服务（热线主管部门：市卫健委），12393 医疗保障服务（热线主管部门：市医保局）及 12330 知识产权维权援助公益服务、12331 食品药品监督举报服务、12358 价格投诉举报、12365 质量技术监督系统和出入境检验检疫热线（热线主管部门：市市场监管局）等 8 条热线，已停止

话务服务，不再启用，群众拨打提示空号。个别号码，群众拨打未提示空号的，相关热线主管部门应自行协调电信、移动、联通等运营商解决。

2.2021年11月30日前停止话务服务的10条。即12300电信用户申诉（热线主管部门：市通信发展管理办）、12349社会救助服务（热线主管部门：市民政局）、12336国土资源违法举报（热线主管部门：市资源规划局）、12369环境保护投诉举报（热线主管部门：市生态环境局）、12312商务举报投诉服务（热线主管部门：市商务局）、12318全国文化市场统一举报（热线主管部门：市文旅局）、12350安全生产投诉举报（热线主管部门：市应急局）、12319城建服务（热线主管部门：市城管局）、12322防灾减灾公益服务（热线主管部门：市地震局）、96119火灾隐患举报投诉（热线主管部门：市消防救援支队）等10条热线，于2021年11月30日前停止话务服务，不再接收群众来电。相关热线主管部门应自行协调电信、移动、联通等运营商停止话务接入，不再启用，群众拨打提示空号。

（二）保留号码，双号并行的9条

1.保留号码，取消话务座席的4条。即12333人力资源与社会保障服务（热线主管部门：市人社局）、12316农业信息服务和12317扶贫监督举报（热线主管部门：市农业农村局）、12385残疾人服务（热线主管部门：市残联）等4条热线，取消话务座席，群众拨打该号码，语音提醒群众该热线已委托

12345 热线接听。相关热线主管部门自行协调电信、移动、联通等运营商做好语音提醒工作。热线号码权限未下放的，相关热线主管部门应协请省级主管部门予以支持。

2.保留号码 座席纳入 12345 热线统一管理的 1 条。即 12329 住房公积金服务热线(热线主管部门:市住房公积金管理中心)。话务人员、经费、日常业务仍由市住房公积金管理中心负责，话务人员参与 12345 热线日常培训、考核。12329 与 12345 热线共建共享知识库 相关运行数据实时向 12345 热线平台归集。

3.保留号码和座席的 4 条。即 12348 法律服务(热线主管部门:市司法局) 12328 交通运输服务监督(热线主管部门:市交通运输局) 12320 卫生健康服务(热线主管部门:市卫健委) 12315 消费者申诉举报(热线主管部门:市市场监管局)等 4 条热线，归并后仍保留话务座席，与 12345 热线逐一建立电话转接机制，实现“双向一键转接”“三方通话”等功能，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集。

(三) 设分中心的 5 条

12360 海关公益服务(热线主管部门:泉州海关) 12366 纳税缴费服务(热线主管部门:市税务局) 12313 烟草专卖监管服务(热线主管部门:市烟草专卖局) 12367 国家移民管理机构服务(热线主管部门:市公安局) 12305 邮政申诉(热线主管部门:市邮政管理局)等 5 条热线，以上热线与 12345 热线建立电话转接机制，实现“双向一键转接”“三方通话”等功能，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集。

三、保障措施

（一）强化组织领导。市政府办公室牵头负责全市的政务服务便民热线归并工作。相关部门对照归并清单细化工作步骤，按期完成热线归并任务，确保 12345 热线顺畅高效运行。

（二）强化责任落实。各热线主管部门要高度重视热线归并工作，加强协同配合，对照归并方式做好对接，明确工作任务、进度安排，按时完成热线归并工作，热线归并后做好工作衔接和业务延续，尚未在 12345 热线平台开通办理节点的部门，应于 2021 年 12 月 30 日前开通办理节点。市效能办把热线归并有关工作纳入效能督查和绩效考评，对推进滞后的部门进行督促督办和问责问效。

（三）强化工作保障。各有关部门要切实落实主体责任，做好人员、场地、经费、设备等相关保障。各热线每年接听每 1 万通来电，至少配备 1 名话务员；每年接听每 5 万通来电，至少配备 1 名知识库维护、诉求件转交、催办、协调、话务员管理等业务支撑人员。各县（市、区）、泉州开发区、泉州台商投资区每年接收每 0.2 万件 12345 诉求件，至少配备 1 名专职转交办等工作人员。除 12330、12331、12358、12365 等 4 条热线，其他归并方式为“取消号码”及“保留号码专席设在 12345 热线”的热线，所涉及的预算经费划转至泉州市 12345 政务热线管理服务中心。12345 热线要加强业务培训。各热线主管部门要向 12345 热线提供群众高频咨询事项业务系统并开放查询权限。

泉州市 12345 政务热线管理服务中心、各热线主管部门于 2021 年 12 月 10 日前将热线归并及相关情况汇总报送至市政府办公室（联系人：周键立，联系电话：28380320）。

附件：泉州市 12345 热线归并清单

附件

泉州市 12345 热线归并清单 (共 32 条)

一、整体并入

序号	号码	热线主管部门	归并方式
1	12396 科技公益服务	市科技局	已停止话务服务，不再启用，群众拨打提示空号。个别号码，群众拨打未提示空号的，相关热线主管部门应自行协调电信、移动、联通等运营商解决。
2	12301 旅游服务热线	市文旅局	
3	12356 阳光计生服务	市卫健委	
4	12393 医疗保障服务	市医保局	
5	12330 知识产权维权援助公益服务	市市场监管局	
6	12331 食品药品监督举报服务		
7	12358 价格投诉举报		
8	12365 质量技术监督和出入境检验检疫		

序号	号码	热线主管部门	归并方式
9	12300 电信用户申诉	市通信发展管理办	于 2021 年 11 月 30 日前停止话务服务，不再接收群众来电。相关热线主管部门应自行协调电信、移动、联通等运营商停止话务接入，不再启用，群众拨打提示空号。
10	12349 社会救助服务	市民政局	
11	12336 国土资源违法举报	市资源规划局	
12	12369 环境保护投诉举报	市生态环境局	
13	12312 商务举报投诉服务	市商务局	
14	12318 全国文化市场统一举报	市文旅局	
15	12350 安全生产投诉举报	市应急局	
16	12319 城建服务	市城管局	
17	12322 防灾减灾公益服务	市地震局	
18	96119 火灾隐患举报投诉	市消防救援支队	

二、双号并行

序号	号码	热线主管部门	归并方式
19	12333 人力资源与社会保障服务	市人社局	取消话务座席，群众拨打该号码，语音提醒群众该热线已委托12345热线接听。相关热线主管部门自行协调电信、移动、联通等运营商做好语音提醒工作。热线号码权限未下放的，相关热线主管部门应协请省级主管部门予以支持。
20	12316 农业信息服务	市农业农村局	
21	12317 扶贫监督举报		
22	12385 残疾人服务热线	市残联	
23	12329 住房公积金服务热线	市住房公积金管理中心	

序号	号码	热线主管部门	归并方式
24	12348 法律服务	市司法局	与 12345 热线逐一建立电话转接机制，实现“双向一键转接”“三方通话”等功能，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集。
25	12328 交通运输服务监督	市交通运输局	
26	12320 卫生健康服务	市卫健委	
27	12315 消费者申诉举报	市市场监管局	

三、设分中心

序号	号码	热线主管部门	归并方式
28	12360 海关公益服务	泉州海关	与 12345 热线建立电话转接机制，实现“双向一键转接”“三方通话”等功能，共建共享知识库，相关运行数据实时向 12345 热线平台归集。
29	12366 纳税缴费服务	市税务局	
30	12313 烟草专卖监管服务	市烟草专卖局	
31	12367 国家移民管理机构服务	市公安局	
32	12305 邮政申诉	市邮政管理局	

抄送：市委办公室、市委各部门，省部属驻泉各单位，泉州军分区，各人民团体。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市中级人民法院，市人民检察院。

各民主党派泉州市委会，市工商联。

泉州市人民政府办公室

2021年11月30日印发

