

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2018〕19号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市12345市民服务热线整合 工作方案的通知

各县区人民政府，市政府各部门：

《济南市12345市民服务热线整合工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

济南市人民政府办公厅

2018年2月13日

济南市 12345 市民服务热线整合工作方案

为加快推进 12345 市民服务热线整合工作，进一步提升政务服务水平，根据《省委办公厅省政府办公厅关于深化放管服改革进一步优化政务环境的意见》（鲁办发〔2017〕32号）、《山东省人民政府办公厅关于印发全省政务服务热线整合工作方案的通知》（鲁政办字〔2017〕179号）以及《中共济南市委济南市人民政府关于加强 12345 市民服务热线工作的意见》（济发〔2017〕15号）精神，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

深入学习贯彻党的十九大精神，按照全省政务热线整合工作部署要求，坚持“一号受理、各级联动、方便市民、服务决策”和“以市民为中心，以问题为导向”的工作思路，加快推动 12345 市民服务热线整合工作，通过发挥热线“连心桥”作用，进一步畅通民意诉求表达渠道，创新社会治理模式，提升为民服务水平，努力开创我市热线工作新局面，为“打造四个中心，建设现代泉城”提供有力支撑。

二、主要任务

按照“以整合为原则，不整合为例外”的工作方针，全市各部门（单位）分设的服务热线（110、119、120等紧急类热线除外）须于2018年5月底前全部整合到12345市民服务热线平台，实现12345一个号码对外统一受理群众诉求，切实提升热线服务水平。同时，完成各部门（单位）热线工作机构的人员、编制、业务等整合工作。整合期间，各部门（单位）服务热线要按照12345市民服务热线的受理、转办、回访、分类、考核等标准执行。

三、整合方式

各部门（单位）原服务热线号码撤销，直接并入12345市民服务热线平台。整合完成后的部门（单位）热线号码可设置1个月的过渡期，期满后自行撤销。撤销后，市民拨打部门（单位）原服务热线号码时，电话语音将提示：“您所拨打的电话业务已转移到12345市民服务热线，请稍候”，由12345市民服务热线统一受理市民诉求，直办类诉求由12345市民服务热线直接办理，转办类诉求由其转办至相关部门承办。对受理量较大的部门（单位）服务热线，待12345市民服务热线扩容增席工作完成后全部整合到位。

四、实施步骤

（一）前期准备阶段（2018年2月中旬前）。成立全市热线整合工作领导小组，召开领导小组会议，研究部署热线整合相关工作；制定全市热线整合工作方案，明确部门分

工、实施步骤和推进措施；对部分部门（单位）服务热线基本情况开展调研摸底，重点摸清其机构、人员、运行成本、设备设施、工作流程、业务指标、服务能力等情况，完成人员、场地和经费等方面的数据测算报告，为热线整合工作提供科学的数据支撑；市有关部门（单位）按照职责分工扎实做好热线整合的前期准备工作。

（二）实施整合阶段（2018年5月底前）。热线整合前，各部门（单位）服务热线的人、财、物等一律冻结；整合期间，各部门（单位）的热线工作人员、经费仍由原部门（单位）管理；整合后，采取合并划转方式，完成人员和经费划拨工作；进一步满足12345市民服务热线整合工作需要，最低扩容200个座席、增加350名热线受理员，并增加相应受理场地；完成座席安装及软、硬件设备设施配套，升级热线系统平台，实现与各部门（单位）信息系统的接口测试，做好通讯线路和软、硬件设备设施的融合等工作。今后，各部门（单位）原则上不再新建其他服务类热线。

五、职责分工

（一）市编办。负责对各部门（单位）服务热线机构、人员等情况进行摸底，摸清相关机构、编制和人员现状，并研究提出调整方案。

（二）市人力资源社会保障局。负责落实热线运行管理人员调配充实工作，将具有行政、事业编制的工作人员一并

划转至市热线办或市热线运行中心。

(三) **市财政局**。负责热线整合建设的经费保障工作。

(四) **市机关事务管理局**。负责制定热线扩容建设场所方案，提供相关场所及服务保障，并配合市热线办做好相关硬件设施的改造工作。

(五) **市审计局**。负责做好热线整合后的各项审计工作。

(六) **市委宣传部**。负责组织对全市热线整合工作进行宣传报道。

(七) **中国联通济南分公司**。负责研究制定热线整合扩容坐席所需场所和人员的技术报告，并组织实施；充实热线受理人员，抓好热线整合过程中的技术、人员保障和热线号码、线路调整，并做好各部门（单位）原服务热线聘任制人员的接收工作。

六、保障措施

各级各有关部门要高度重视 12345 市民服务热线整合工作，进一步加强领导，明确分工，强化措施，确保全市热线整合工作有序推进。成立市 12345 市民服务热线整合工作领导小组（名单详见附件），负责全市热线整合工作的组织领导和统筹协调。市有关部门（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。

要加大对热线整合工作的督导力度，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。

附件：济南市 12345 市民服务热线整合工作领导小组名单

附件

济南市 12345 市民服务热线整合工作 领导小组名单

- 组 长：**徐 群 市委常委、副市长
- 副组长：**李自军 副市长
- 毛华铭 市政府秘书长
- 成 员：**倪志纯 市政府副秘书长、办公厅主任
- 马志勇 市委组织部常务副部长
- 岳绍红 市委宣传部常务副部长
- 赵国钧 市政府办公厅巡视员
- 张 强 市编办主任
- 张曰良 市发改委主任
- 汲佩德 市经济和信息化委主任
- 尹清忠 市财政局局长
- 王 壮 市人力资源社会保障局局长
- 蒋向波 市城乡建设委主任
- 吕灿华 市城管局、市城管执法局局长
- 贾玉良 市城乡交通运输委主任
- 黄厚安 市审计局局长
- 孔 杰 市政务服务中心管理办公室主任

高 冰 市机关事务管理局局长

张 鹏 中国联通济南分公司总经理

领导小组办公室设在市政府办公厅，倪志纯兼任办公室主任，赵国钧兼任办公室副主任。领导小组办公室下设综合协调、审计、业务整合三个工作组，工作人员从相关部门抽调。综合协调组组长由市编办分管负责人担任，主要负责下发相关通知，召集相关会议，以及调度热线整合有关情况等。审计组组长由市审计局分管负责人担任，主要负责做好各部门（单位）热线资金的审计工作。业务整合组组长由市热线办负责人担任，主要负责对接各部门（单位）开展热线信息系统共享和业务整合等工作。今后，领导小组组成人员和办公室主任、副主任职务如有变动，由该成员单位接任领导自然替补，并由领导小组办公室负责通知。领导小组不作为市政府议事协调机构，该项工作结束后自行撤销。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2018年2月13日印发
