解决各级政务热线号码多、设置乱、分布散、规模小、服务差等突出问题，搭建了群众诉求一号直通政府的窗口，切实让群众办事少走弯路、省时省力、方便快捷，为群众提供“一站式服务”

山西推行12345统一政务服务热线

山西建立全省统一的12345政务服务热线平台，打造政务服务“总客服”，以进一步畅通我省政民互动渠道、推进服务型政府建设、打造“六最”营商环境、提升人民群众获得感和满意度。

7月22日，省政府新闻办举行新闻发布会，通报山西整合建设12345政务服务热线情况。省行政审批服务管理局党组成员、省政务服务中心党组书记、主任王拥军，省政务服务中心党组成员、副主任刘新才，太原市人民政府便民热线办公室主任代铭贤介绍有关情况并回答记者提问。

为啥整合？

一条热线管便民，解决政务热线号码多、设置乱、分布散等问题

建设全省统一的12345政务服务热线，是省委、省政府坚持以人民为中心、建设服务型政府的重要内容，也是我省打造“六最”营商环境、推动高质量转型发展的重要举措。今年以来，按照党中央、国务院的部署，针对我省各级政务热线号码多、设置乱、分布散、规模小、服务差等突出问题，省委、省政府决定实施“一条热线管便民”改革，在全省推行统一的政务服务热线。

按照省委、省政府的要求，今年初，省行政审批服务管理局全力推进省市两级12345热线整合建设工作。今年3月1日，全省统一的12345热线正式上线运行，其中，省级12345热线整合了省直49个部门的51条热线，市级12345热线实现了11市全覆盖，省市两级热线平台实现了互联互通，初步建立了覆盖全省、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务热线体系。自热线上线运行以来，省级共受理群众诉求事项12967件，已办结11527件，正在办理341件，办结率为88.9%。7月7日，《山西省12345政务服务热线整合建设实施方案》（以下简称《实施方案》）、《山西省12345政务服务热线运行管理办法（试行）》（以下简称《办法》）正式施行，对热线的规范运行予以重要保障。

整合建设12345政务服务热线有何重要现实意义？

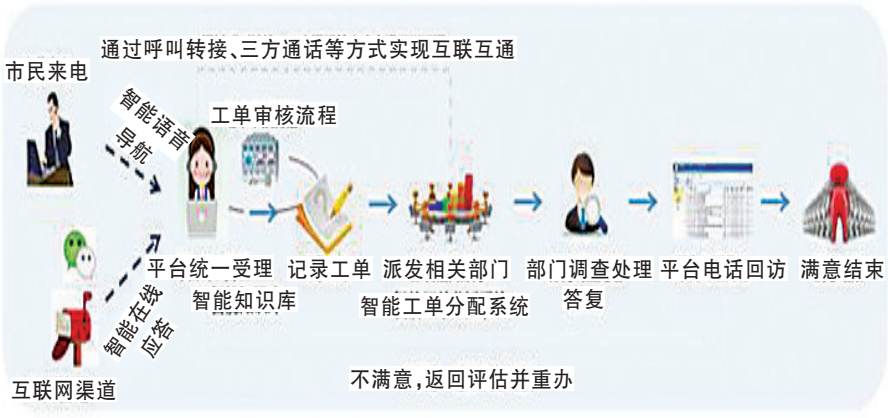
王拥军介绍，实现一号对外，将进一步畅通政民互动渠道。12345政务服务热线通过整合，可以解决各类政务热线号码多、群众不便记忆的问题，搭建了群众诉求一号直通政府的窗口，使群众只需拨打12345这一个号码就能解决相应诉求，切实让群众办事少走弯路、省时省力、方便快捷，为群众提供“一站式服务”。

优化热线工作职责，提升服务质量。通过整合建设12345政务服务热线，改革职能部门对群众诉求事项自我受理、自我办理、自我监督、自我评价的传统模式，由12345热线统一行使受理、督办、回访、考核等职责，各职能部门行使办理、反馈职责，实现了热线职能优化重组，提高了服务质量，保障了群众诉求的及时解决。

利用大数据分析，为政府决策提供参考。12345政务服务热线通过汇聚全省热线数据资源，进行大数据智能分析，形成专报，使各级政府及时了解社会热点，对于解决民生问题，掌握舆情动态，应对突发事件，优化营商环境，都有重要意义。

如何整合？

直接合并、来电转移和并行接听三种方式，七类事项不予受理



《实施方案》中明确了12345热线按照“应合必合、应接必接”的原则，分类整合各级各部门设立的面向公众提供业务查询、咨询、投诉、求助、公共服务、意见建议征集、民意调查等非紧急类政务热线。

通过直接合并、来电转移和并行接听三种方式进行热线整合，逐步构建起12345“一号对外”的热线服务体系。三种热线整合方式分别为：对于各部门自行设立的市话或无系统平台的政务热线，采取直接合并方式整合，原号码的热线功能由12345热线平台统一提供，原固定电话号码作为12345热线平台的转接电话。

对话务量少、坐席规模小且专业化程度不高的全国行业统一政务热线，采取来电转移方式整合，取消被整合热线坐席，但保留热线号码，公众拨打原热线号码直接通过技术方式转接至12345热线，由12345热线统一接听。

对专业性强、政策性较强、话务量大和国家部委要求建设并需保留的热线，采取并行接听方式整合，保留原热线号码与坐席，与12345热线各自受理公众诉求，同时实现互联互通、业务协同、数据共享。

《办法》第十二条和第十三条明确了热线受理和不受理的范围。

除了非我省行政管辖权范围内的事项；涉及人身、财产安全，应通过110、119、120、122等紧急渠道求助的事项；涉及行政职权范围以外的民事纠纷、刑事案件；进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序的事项；涉及军队、武警管辖的事项；纪检监察、国家安全等方面的事项；信息要素不全、内容不明确的等，共七类事项不予受理，其他事项均在受理范围。

多久办结？

五个环节办理，职责范围内的事项，应当在2—5个工作日内办结

我省12345政务服务热线建立了比较规范高效的运行管理机制和督办考核机制。

工作流程具体有以下五个环节：

受理环节，12345政务服务热线坐席人员在接听群众拨打电话时的接通率要达到95%以上，同时对咨询类问题依据知识库进行在线解答，对事务类问题在规定时间内形成工单并告知群众；

分派环节，审核派单坐席会将需要转办的工单及时分派到各个承办部门，并要求限时办结；

办理环节，当承办部门收到工单后，尽快进行处置，并反馈办理结果；

督办环节，对于各部门未按时办理的工单，12345热线将通过系统督办、书面督办、专项督办、批示督办等多种方式督促承办部门及时办理；

反馈回访环节，12345热线会对承办部门反馈的办理结果进行满意度回访，询问群众是否满意，对于不满意工单将进行二次派单，并将回访结果作为考核依据，以此来提高工单办理的效率和质量。

在诉求工单办理时限上，按照国家有关要求，对办理时限进行了明确规定。其中，对属于本单位职责范围内的事项，应当在2—5个工作日内办结，并及时将处理结果回复当事人和12345热线；在5个工作日内不能办结的，要提前向12345热线说明理由并申请延期，一般不超过5个工作日；对不属于本单位职责范围内的事项，应当在收到1个工作日内将该事项退回12345热线，并说明退办原因，复杂、疑难事项可延长至2个工作日。

如何做到“件件有落实”？

量化考核热线办理情况，考核结果纳入年度目标责任考核

如何保障热线规范运行，确保群众诉求“事事有回音、件件有落实”？

刘新才介绍，构建事项办理全流程责任人体系。《办法》明确了12345热线“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、绩效管理、分析研判”的运行机制，确定了热线工作中受理、转办、办理、督办、反馈、回访、考核、问责等各环节的责任主体和主要职责，做到环环相扣、有机衔接、责任清晰。同时，要求各级各部门指定专人承办，做到热线工作责任到人，进一步压实转办事项办理职责。

《办法》提出12345热线工作要接受本级人大代表的依法监督和政协委员的民主监督，根据要求报送12345热线运行情况及各部门办理情况，并通过适当方式向社会公众进行公示，主动接受社会监督；综合运用系统督办、书面督办、专项督办、批示督办等多种方式，对承办单位办理情况进行催办、督办。通过全方位的监督和多种形式的督办，促使各单位认真履职尽责，确保群众诉求“事事有回音、件件有落实”。

《办法》对开展12345热线考核工作提出了指导性要求，明确了考核原则、考核对象、主要考核指标、考核等级、考核时间及责任主体等内容，充分发挥考核的指挥棒作用。会同绩效部门、监察部门进行监督问责，对不认真办理、推诿扯皮，造成不良影响的单位和个人通报批评，视情况进行责任追究，将热线办理情况进行量化考核，考核结果纳入年度目标责任考核中。

同时，列出了开展责任追究的负面清单，强化问责追责，形成约束机制，切实发挥12345热线听民声、察民情、解民忧、纾民困的作用，真正将热线打造成为服务群众的“暖心热线”。

（薛建英）
据《山西晚报》