

# 平顶山市人民政府办公室文件

平政办〔2020〕1号

---

## 平顶山市人民政府办公室 关于印发平顶山市12345政务服务热线平台 整合工作实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、高新区管委会，  
市人民政府各部门：

《平顶山市12345政务服务热线平台整合工作实施方案》已经2020年1月2日市政府第49次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

2020年1月3日

# 平顶山市 12345 政务服务热线平台 整合工作实施方案

为贯彻落实我市“放管服”改革工作总体安排，优化营商环境，畅通政民互动渠道，提升政府公共服务水平，根据《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64号）要求，现就我市各类政务服务热线整合工作制定如下实施方案。

## 一、总体目标

通过将现有各类政务服务热线整合为功能完善、体系健全、一号对外、一拨就灵的政务服务平台，实现除 110、119、120、122 等紧急类热线外的各类政务服务热线集中办公和统一管理，切实解决热线号码多、拨通率低、办事效率不高、服务不规范等问题，并通过对各类诉求的分类分析，为政府决策提供参考，为我市“民呼必应”指挥体系建设打下坚实基础。

## 二、整合方式

（一）直接并入。将市长电子信箱、网民留言、全国一体化在线政务服务平台咨询投诉事项及群众来信等直接纳入市 12345 政务服务热线平台统一受理管理。

（二）撤号合并。将现有的热线电话直接撤号并入市 12345

政务服务热线平台，原热线号码保留 1 个月的语音提醒。包括：

1. 新华区区长热线 4882789;
2. 卫东区区长热线 3992889;
3. 湛河区区长热线 8981169;
4. 城乡一体化示范区热线 2667998;
5. 高新区热线 3989915;
6. 市商务局热线 12312;
7. 市农业农村局热线 12316;
8. 市文化广电和旅游局热线 12318;
9. 市城市管理局热线 12319;
10. 市自然资源和规划局热线 12336;
11. 市应急管理局热线 12350。

（三）留号并行。由国家部委、省直厅局统一整合过的政务服务热线，保留现号码，将软硬件系统连接至市 12345 政务服务热线平台，实行集中办公，统一管理。软硬件系统和通讯线路迁建工作及费用，以及运行、维护费用由相关部门自行承担。包括：

1. 市市场监督管理局热线 12315;
2. 市交通运输局热线 12328;
3. 市人力资源和社会保障局热线 12333;
4. 市生态环境局热线 12369;
5. 市司法局热线 12348。

（四）设置远端坐席。将各县（市）政府和石龙区政府现有

政务服务热线撤号合并到市 12345 政务服务热线平台，同时设置 12345 远端坐席，由各县（市）政府和石龙区政府负责受理和管理，并接受市 12345 政务服务热线平台的交办、督办、检查和考评。设置远端坐席的县（市、区）整合工作计划于 2020 年 1 月底前完成，所需费用由涉及县（市、区）自行承担。包括：

1. 汝州市市长热线 6026789；
2. 舞钢市市长热线 8160000；
3. 宝丰县县长热线 6529999；
4. 郟县县长热线 5161058；
5. 鲁山县县长热线 5059401；
6. 叶县县长热线 3312345；
7. 石龙区区长热线 7268379。

对尚不具备整合条件的政务服务热线，如市气象局 12121、市税务局 12366、市住房公积金管理中心 12329 等暂时不予整合；对于与市民群众密切相关的水电气暖等公共服务热线，按照“民呼必应”要求，探讨制定可行方案，严格进行整合管理。

### **三、基础保障**

#### **（一）办公场地**

鉴于此次市 12345 政务服务热线平台整合是我市“民呼必应”体系建设的前期工作，后续建设任务更加繁重，且需要一定的时间周期，市 12345 政务服务热线平台办公场地暂时仍设在原市长热线大厅（市委市政府办公大楼 0221 房间），现市政府政务值班

系统移调至政务值班视频连线大厅（市委市政府办公大楼 0223 房间）。

## （二）坐席设置

根据测算，现阶段市 12345 政务服务热线共需设置坐席 30 个。现有坐席 15 个，需增设坐席 15 个。

1. 市 12345 政务服务热线坐席 15 个。包括：电话受理坐席 8 个，交办督办坐席 3 个，回访坐席 4 个。

2. 留号并行坐席 9 个。包括：市市场监督管理局热线坐席 3 个，市交通运输局热线坐席 2 个，市人力资源和社会保障局热线坐席 1 个，市生态环境局热线坐席 1 个，市司法局热线坐席 2 个。

3. 网络热线坐席 6 个。

## （三）人员管理

1. 采用政府购买服务和第三方人事代理形式招录话务员 27 名。包括：12345 政务服务热线实行 7×24 小时值班，四班三运转，需招录话务员  $8 \times 3 = 24$  名；网络热线岗位长白班，需招录话务员  $3 \times 1 = 3$  名。

鉴于现有市长热线公益岗位话务员于 2020 年 1 月 31 日合同到期，新招录话务员工作应于 2020 年 1 月 20 日前完成，于 2020 年 2 月 1 日前通过培训并正式上岗。符合条件的现公益岗位人员优先录用。

2. 留号并行的 5 个部门共设 9 个坐席，各部门根据分配坐席数和 7×24 小时值班实际，派出不少于坐席数 3 倍的现岗位人

员到市 12345 政务服务热线平台上岗，并由市 12345 政务服务热线平台统一调配管理，费用由派出单位承担。

3. 撤号合并的 6 个部门，各部门派出 2 名责任心和语言表达能力强，身体健康状况良好，能够胜任 7×24 小时值班的同志进行补充，费用由派出单位承担。

4. 市 12345 政务服务热线平台对派入和招录人员统一进行配置、岗前培训和管理。对不服从管理以及服务态度差、工作失误多的人员，向所在单位通报。2 次通报仍不整改的，退回原单位重新派入，并约谈其分管领导。

#### **四、组织领导**

成立平顶山市 12345 政务服务热线平台整合工作领导小组，负责 12345 政务服务热线整合的推进、监督、验收等工作。市政府秘书长赵军任组长，市政府副秘书长、办公室主任贾宏亚任副组长，市政府办公室李海营、周俊甫、王宇伟、张新旭同志，市政务服务和大数据管理局王玉琦同志，以及涉及整合的各县（市、区）政府（管委会）、市直部门的分管负责同志为成员。领导小组下设办公室，办公室设在市政府办公室，负责政务服务热线整合的日常工作，王宇伟同志兼任办公室主任，市政府办公室张军辉同志任办公室副主任。

各县（市）政府和石龙区政府要建立相应的工作机制推进实施。

#### **五、工作要求**

（一）统一思想，高度重视。平顶山市12345政务服务热线平台整合工作是省政府和市委、市政府的重要决策部署，是便民利民、建设“民呼必应”体系、打造服务型政府的重要举措。各县（市、区）政府（管委会）、有关部门要牢固树立政治意识、大局意识，切实加强领导，精心组织，确保高效、有序、按期完成整合任务。

（二）加强协作，扎实推进。各县（市、区）政府（管委会）、有关部门要按照方案要求，强化协作，落实责任，抓紧行动，提前把各项工作做实做细。市财政局、市人力资源和社会保障局、市政务服务和大数据局要加大经费保障、人员招录和技术服务的支持力度，确保整合工作顺利推进。

（三）广泛宣传，营造氛围。各县（市、区）政府（管委会）、有关部门要利用广播、电视、报纸、网络等媒体，大力宣传政务服务热线整合工作，使人民群众了解整合工作、支持整合工作，保证人民群众有事找得到号码、打得通电话，来电、来信、留言不因整合工作受到影响。

---

主办：市政府值班室（市长热线办） 督办：市政府值班室（市长热线办）

---

抄送：市委各部门，平顶山军分区。

市人大办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

---

平顶山市人民政府办公室

2020年1月7日印发

---