

溧阳市人民政府办公室文件

溧政办发〔2017〕42号

市政府办公室关于印发《溧阳市12345政府公共服务平台整合实施方案》的通知

各镇人民政府，江苏中关村科技产业园、天目湖旅游度假区、溧阳经济开发区管委会，市各委办局、直属企事业单位：

《溧阳市12345政府公共服务平台整合实施方案》已经市政府第4次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

(此页无正文)



(此件公开发布)

溧阳市12345政府公共服务平台 整合实施方案

为进一步提升12345政府公共服务平台功能，创新服务模式、拓展服务内容、更好地服务社会公众，根据省、常州市关于加快推进12345政府公共服务平台建设的要求，现就整合我市各类服务热线资源，建立统一的12345政府公共服务平台，制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以建设服务型政府为目标，科学整合热线资源，建立统一运行平台，进一步提高政府行政效能和公共服务水平，构建便民、利民、惠民的服务平台，架设政府与市民交流互动的直达桥梁，更好地推进机关作风转变和服务型政府建设，促进溧阳经济社会又好又快发展。

（二）基本原则

1. 整合资源，统一平台。将“12345”作为政府统一对外的公共服务电话号码，加大对行政部门公共服务热线、投诉举报电话、短信及网络等服务资源的整合力度，实行统一受理、统一服务、统一督办、统一考核。

2. 统筹规划，分步实施。在现有12345政府公共服务平台基础上，统一谋划，分类别融合服务热线，分阶段推进平台建设，

分层次扩充服务内容，构建集政府政务服务、便民服务、调度协调功能于一体的综合性公共服务平台。

3. 上下联动，分级负责。建立市平台与各成员单位的高效联动机制，确保12345政府公共服务平台受理任务及时有效落实。

4. 便民利民，规范高效。不断拓展服务范围，完善服务功能，创新服务方式，规范服务内容，改进工作作风，提高行政效能，努力让公众享受便捷、高效的政府公共服务。

（三）工作目标

以现有12345政府公共服务平台为基础，整合市级政府各职能部门和具有公共服务职能的企事业单位服务热线，建立以“12345”为统一对外号码，集电话、网站、短信、传真、微博、微信等受理服务功能于一体的政府公共服务平台，为社会公众提供非紧急类政府公共服务和便民服务，打造出服务更全、功能更强、覆盖更广、效率更快、满意度更高的政府公共服务平台。

二、主要任务

（一）优化整合热线电话

除110、119、120、12395等报警和紧急救助电话外，将“123”开头的特服号热线以及其他公共服务热线进行有效整合。

1. 12319数字城管热线，暂不撤销，与12345实现互联互通；12315、12333、12329三门热线，整建制进驻常州市12345平台，保持原有运行模式。

2. 专业化服务热线和公用事业性质的企业服务热线，与

12345政府公共服务热线实行并联整合转接。社会公众可直接拨打原号码咨询问题、反映诉求，也可拨打12345以三方通话等方式转接到原号码，由相关部门、单位负责接听和答复，统一纳入溧阳市12345政府公共服务平台管理和考核。

3. 非特服号的部门对外热线电话直接整合到12345政府公共服务热线，试运行期间可通过呼叫转移、语音提示等方式逐步实现话务受理业务的剥离，正式运行后电话号码一律不再作为部门对外服务热线。

4. 其余“123”开头的特服号码，原则上直接整合到溧阳市12345政府公共服务热线，现有的特服号对外不取消，对内采取呼叫转接方式与溧阳市12345政府公共服务热线并网运作。

5. 政企通、微信公众号一并纳入溧阳市12345政府公共服务平台管理。

（二）合理搭建平台组织架构

1. 建立联席会议制度。总召集人为市政府分管副市长，召集人为市政务办主任。牵头单位为市编办、政务办。主要负责协调督促平台整合及职能强化、功能拓展工作。联席会议成员单位为溧阳市12345政府公共服务平台成员单位主管部门，各部门应明确一名分管领导和一名承办人员。联席会议办公室设在市政务办，主要负责联席会议的组织、联络和协调工作；研究提出联席会议议题；汇总并通报成员单位有关工作情况；协调、督促成员单位履行职责和落实联席会议决定事项；履行溧阳市12345政府

公共服务平台的监管考核；承办联席会议交办的其他事项。

2. 调整相关职能机构。将原溧阳市12345政府公共服务平台日常管理、运行和保障事务，由市信访局调整为政务办负责。市政务办增挂“溧阳市12345政府公共服务中心”牌子，具体承担话务日常运行管理、工单派送及知识库管理、事项协调、大数据管理、成员单位联络等工作。

3. 合理配备人员编制。溧阳市12345政府公共服务平台的日常运营和维护由专业运营商负责，实行政府购买、服务外包。市编办负责将平台机构和人员编制整建制划转市政务办管理。其它部门（单位）原从事热线工作的在编人员原则上在本部门（单位）内部转岗。

（三）建立高效联动机制

市政务办为溧阳市12345政府公共服务平台的主管部门。设立溧阳市12345政府公共服务中心和话务受理平台，各镇（区、街道）、各部门（单位）、村（社区）均应建立相应的承接平台。溧阳市12345政府公共服务平台受理的服务请求，简单咨询由话务员根据知识库直接答复，其它一律按照业务类别逐级分派到相关镇（区、街道）和部门处理，并由溧阳市12345政府公共服务平台统一反馈给来电人，并征求其满意度向部门反馈。市各单位要明确专人牵头负责部门内部办件流转与督办，真正实现对内上下联动、对外服务高效。

（四）统一规范服务范围

溧阳市12345政府公共服务平台主要受理全市范围内涉及政府职能部门的各类咨询、建议、诉求、投诉、举报等公共服务和便民服务事项，逐步纳入公用事业性质的企业服务热线，以及承接省、常州市级平台转派的交办事项。

以下事项不在平台受理范围：非本市行政管辖权范围内的事项，军队、武警管辖的事项以及110、119、120、12395等紧急报警事项，已进入诉讼、仲裁、复议、信访等程序的事项，涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项，违反法律法规和社会公德的事项以及反映的内容不具体、无法办理和答复的事项等。

（五）建立健全相关制度

按照“属地管理、按职承办、分线指导”的原则，研究制定溧阳市12345政府公共服务平台运行管理办法，形成规范统一的登记、受理、分派、处理、办结、审核、归档服务流程体系。建立科学规范的答复时限、质量控制、培训管理、考勤考核、知识库管理等内部管理制度。探索建立领导接听日、部门轮值、风险预警等制度，不断提升平台运行能力和管理水平。

（六）拓展平台服务功能

以平台为基础，积极探索行政审批和便民服务事项的线上预约、办理功能，根据法律法规及办理流程，实现部分行政审批及公共服务事项从申报、受理到结果反馈全流程线上办理，提高办事效率、优化办事流程，让数据多跑路，让群众少跑腿。

（七）加强过程监管考核

各单位相关服务热线工作统一纳入溧阳市12345政府公共服务平台管理和考核。由市监察局和政务办负责对各单位办件办理效率、效果进行监察，并对办理结果进行回访和督查。强化对行政部门处理咨询的业务量、被投诉次数、知识库完善更新和办件质量效率等情况开展绩效考核，考核结果纳入市政府和市级行政部门年度综合绩效体系；强化对纳入便民服务热线的企事业单位信用考核管理，考核结果纳入全市社会诚信体系。另外，可通过新闻媒体和社会舆论监督，督促部门单位依法履职、真情服务、高效服务。

（八）完善平台软硬件建设

溧阳市12345政府公共服务平台硬件系统主要包括话务室、调度室等，预计设置话务席位20个，并按要求配备相应的电脑及语音设备和本地存储设备。前期话务员配备规模为15名，并根据话务量适时调整。软件系统主要包括话务服务、办件流转、知识库管理、大数据分析、门户网站和电子监察等6大功能。

三、整合进度安排

（一）平台搭建阶段（2017年5月）

1. 调整相关职能机构，做好话务平台及承接平台的交接工作，人员编制划转到位；
2. 整合构建政府服务热线体系，初步完成知识库建设工作；
3. 完成办公场所、办公设备及相关硬件设施建设；

4. 组织平台工作人员、话务员进行业务知识、信息系统操作、相关法律法规和日常管理等专题学习培训，完成系统软件测试。

（二）热线整合阶段（2017年5月至2017年11月）

1. 平台软硬件设备调试运行；
2. 加大宣传力度，扩大平台社会影响力和知名度；
3. 根据常州市统一部署，分四批对服务热线进行分类整合。

（三）试运行阶段（2017年11月至2018年6月）

1. 组织对平台建设情况进行总结评估，对评估验收发现问题进行整改完善；
2. 完善相关办理流程及相关制度体系。

四、有关要求

（一）统一思想，加强领导。构建溧阳市12345政府公共服务平台是推动政府职能转变、深化行政审批制度改革的重要举措，关系政府形象，体现行政效率，关乎便民利民。市各有关单位要从全市大局出发，建立一把手负总责、分管领导具体抓的领导责任制，明确工作要求，切实做好各类热线资源整合优化和业务衔接工作，确保溧阳市12345政府公共服务平台建设工作顺利进行。

（二）明确责任，通力协作。市各有关单位要按照市政府总体要求，落实责任、明确工作内容和目标要求。市政务办要统筹协调各有关单位做好平台前期建设各项工作；市政府办、经信局要加强平台网站和信息化系统建设指导；市编办要科学界定溧阳

市12345政府公共服务中心的职能、编制配置；市财政局要做好平台筹建、运行、管理及信息化等相关资金保障工作；市信访局、政务办要做好中心的移交、衔接工作；市监察局要加强对平台建设和运行的监督检查，确保溧阳市12345政府公共服务平台建设工作有序开展，按时到位。

（三）注重宣传，严肃纪律。要充分发挥各类媒体的舆论监督作用，开辟专栏专版专网，引导公众参与，提高公众知晓率，及时宣传和推广溧阳市12345政府公共服务平台受理办理的经验做法，不断扩大平台建设的社会影响力。各有关单位要严肃工作纪律，强化大局意识，认真执行方案明确的各项工作和措施，凡在推进平台建设过程中落实不力、推诿扯皮的单位和个人，严肃追责问纪。

- 附件：
1. 溧阳市12345政府公共服务平台成员单位名单
 2. 溧阳市涉及整合12345政府公共服务热线电话
 3. 溧阳市12345政府公共服务平台热线整合时间表
 4. 溧阳市12345政府公共服务平台整合责任分解表

附件1

溧阳市12345政府公共服务平台 成员单位名单

一、镇、区、街道（12家）

江苏中关村科技产业园（昆仑街道）、溧城镇、天目湖镇、埭头镇、上黄镇、戴埠镇、别桥镇、竹箦镇、上兴镇、南渡镇、社渚镇、燕山新区

二、“123”开头的特服号码并网运行单位，含8位数对外号码取消单位（16家）

市编办、信访局、发改委（物价局）、科技局、人社局、国土资源局、环保局、交通运输局、农林局、商务局、文广体局、卫计局、市场监管局、安监局、住房公积金中心、不动产登记交易中心

三、8位数电话号码不再作为部门对外服务或监督热线的单位（20家）

市发改委、住建委、经信局、教育局、民政局、财政局、水利（水务）局、审计局、统计局、旅游局、法制办、民宗局、档案局、侨办、供销合作总社、政务办、地震局、粮食局、民防局、残联

四、采取转接等方式实现整合的单位及其他成员单位（14家）

市司法局、城管局、广播电视台、国税局、地税局、供电公司、海关溧阳办事处、烟草局、气象局、安顺燃气、水务集团、客运公司、路运公司、溧阳时报

五、其他（16家）

市政府办、公安局、监察局、规划局、国检溧阳办事处、邮政局、盐务局、人民银行、农工办、总工会、团市委、妇联、红十字会、公安消防大队、电信公司、移动公司

附件2

溧阳市涉及整合12345政府公共服务 热线电话（一）

序号	主管部门	热线服务名称	热线电话	备注
1	信访局	政府公共服务热线	12345	直接整合，号码 对外仍保留
2	环保局	环境保护举报服务热线	12369	
3	市场监管局	质量举报投诉热线	12365	
4	市场监管局	食品药品安全举报热线	12331	
5	国土资源局	国土资源违法举报服务热线	12336	
6	安监局	安全生产举报投诉服务热线	12350	
7	文广体局	文化市场举报服务热线	12318	
8	科技局	知识产权维权服务热线	12330	
9	物价局	价格举报服务热线	12358	
10	卫计局	卫生服务热线	12320	
11	卫计局	人口计生服务热线	12356	
12	农工办	三农服务热线	12316	
13	商务局	商务举报热线	12312	
14	交通运输局	交通服务热线	12328	
15	编办	机构编制举报服务热线	12310	
16	不动产登记 交易中心	不动产政策咨询服务热线	968897	
17	市场监管局	消费者举报投诉服务热线	12315	暂不完全整合
18	人社局	人力资源和社会保障服务热线	12333	暂不完全整合
19	住房公积金 中心	住房公积金服务热线	12329	暂不完全整合

溧阳市涉及整合12345政府公共服务 热线电话（二）

序号	主管部门	热线服务名称	热线电话	备注
1	发改委	部门服务举报热线	87269326	直接整合，过渡期满号码不再作为部门对外服务热线
2	经信局	部门服务举报热线	87286017	
3	教育局	部门服务举报热线	87222160	
4	民政局	救助服务热线	67189285	
5	财政局	部门服务举报热线	87222637	
6	住建委	信访咨询热线	87572588	
		清欠咨询热线	87217509	
		市政咨询热线	87210077	
		路灯抢修热线	87229110	
		房地产开发咨询热线	87224642	
		建筑质量安全咨询热线	87732080	
		房改咨询热线	87214427	
7	水利（水务）局	部门服务举报热线	87222987	
8	审计局	部门服务举报热线	87285159	
9	统计局	部门服务举报热线	87269263	
10	旅游局	旅游咨询投诉热线	87209211	
11	粮食局	部门服务举报热线	87222825	
12	民防局	部门服务举报热线	87209191	
13	民宗局	部门服务举报热线	87269177	
14	法制办	部门服务举报热线	87269352	
15	侨办	部门服务举报热线	87269173	
16	政务办	政务服务咨询投诉热线	87209900	
17	档案局	档案查询热线	87285105	
18	地震局	部门服务举报热线	87269368	
19	供销合作总社	部门服务举报热线	87266511	
20	残联	部门服务热线	87288005	
21	文广体局	部门服务举报热线	87209633	
22	环保局	部门服务举报热线	87112369	

溧阳市涉及整合12345政府公共服务 热线电话（三）

序号	主管部门	热线服务名称	热线电话	备注
1	城管局	数字城管热线	12319	并联整合，号码仍保留，以三方通话等形式转接
2	司法局	法律援助热线	12348	
3	国税局	税务服务热线	12366	
4	地税局	税务服务热线	12366-2	
5	海关溧阳办事处	海关服务热线	12360	
6	烟草局	烟草举报服务热线	12313	
7	气象局	气象服务热线	96121	
8	供电公司	咨询服务热线	87622222	
9	客运公司	公交投诉热线	87209653	
		客运咨询热线	87204201	
10	路运公司	咨询举报热线	87236505	
11	安顺燃气	燃气服务热线	87203666	
12	水务集团	通水热线	87283070	
		举报热线	87597109	
13	溧阳时报	新闻热线	87880232	
		新闻热线	87880233	
14	广播电视台	数字电视咨询服务热线	96296	
		电视新闻热线	87306909	
		广播新闻热线	87311972	
			87319972	

附件3

溧阳市12345政府公共服务平台 热线整合时间表

时间	整合号码	热线服务名称	整合方式	责任部门
2017年5月	12310	机构编制举报服务热线	并网运行	编办
	87209900	政务服务咨询投诉热线	直接整合	政务办
2017年6月	12312	商务举报热线	并网运行	商务局
	87209191	部门服务举报热线	直接整合	民防局
	12315	消费者举报投诉热线	进驻平台	市场监管局
	12333	人力资源和社会保障服务	进驻平台	人社局
	12329	住房公积金服务热线	进驻平台	住房公积金中心
2017年7月	12318	文化市场举报服务热线	并网运行	文广体局
	12316	三农服务热线	并网运行	农林局
	87286017	部门服务举报热线	直接整合	经信局
	87222637	部门服务举报热线	直接整合	财政局
	87222987	部门服务举报热线	直接整合	水利（水务）局
	87269177	部门服务举报热线	直接整合	民宗局
	87269173	部门服务举报热线	直接整合	侨办
	87288005	部门服务举报热线	直接整合	残联
	87209633	部门服务举报热线	直接整合	文广体局
2017年8月	12365	质量举报投诉服务热线	并网运行	市场监管局
	12350	安全生产举报投诉服务热	并网运行	安监局
	12358	价格举报服务热线	并网运行	发改委
	87269326	部门服务举报热线	直接整合	发改委
	87222825	部门服务举报热线	直接整合	粮食局
	87269352	部门服务举报热线	直接整合	法制办
	87269368	部门服务举报热线	直接整合	地震局
	87266511	部门服务举报热线	直接整合	供销合作总社
2017年9月	12369	环境保护举报服务热线	并网运行	环保局
	12336	国土资源违法举报服务热	并网运行	国土资源局
	12330	知识产权维权服务热线	并网运行	科技局
	12331	食品药品安全举报热线	并网运行	市场监管局
	87112369	部门服务举报热线	直接整合	环保局
	87285159	部门服务举报热线	直接整合	审计局
	67189285	救助服务热线	直接整合	民政局
	87572588	信访咨询热线	直接整合	住建委
	87217509	清欠咨询热线	直接整合	
	87210077	市政咨询热线	直接整合	
	87229110	路灯抢修热线	直接整合	
	87224642	房地产开发咨询热线	直接整合	
	87732080	建筑质量安全咨询热线	直接整合	
	87214427	房改咨询热线	直接整合	

时间	整合号码	热线服务名称	整合方式	责任部门	
2017年10月	12320	卫生服务热线	并网运行	卫计局	
	12356	人口计生服务热线	并网运行		
	12328	交通服务热线	并网运行	交通运输局	
	968897	不动产登记交易服务热线	并网运行	不动产中心	
	87209211	旅游咨询投诉热线	直接整合	旅游局	
	87222160	部门服务举报热线	直接整合	教育局	
	87269263	部门服务举报热线	直接整合	统计局	
	87285105	档案查询热线	直接整合	档案局	
2017年11月	12319	数字城管热线	并联整合，实现互联互通	城管局	
	12348	法律援助热线		司法局	
	12366	税务服务热线		国税局	
	12366-2	税务服务热线		地税局	
	12360	海关服务热线		海关溧阳办事处	
	12313	烟草举报服务热线		烟草局	
	96121	气象服务热线		气象局	
	87622222	供电服务热线		供电公司	
	87204201	客运咨询热线		客运公司	
	87209653	公交投诉热线		路运公司	
	87236505	咨询举报热线		安顺燃气	
	87203666	燃气服务热线		水务集团	
	87283070	供水热线		溧阳时报	
	87597109	举报热线			
	87880232	新闻热线		广播电视台	
	87880233	新闻热线			
	96296	数字电视咨询服务热线			
	87306909	电视新闻热线			
	87311972	广播新闻热线			
	87319972				

附件4

溧阳市12345政府公共服务平台整合责任分解表

序号	整合内容	具体任务	完成时间	责任部门	配合部门
1	前期准备	制定“12345”政府公共服务平台整合实施方案	2016年12月	政府办	政务办
		制定重点工作任务分解	2016年12月	政务办	
		确定整合热线号码及整合时间	2016年12月	政务办	
2	机构建设	出台“12345”政府公共服务平台整合实施方案	2017年5月	政府办	政务办、相关职能部门
		建立联席会议制度，明确联席会议制度成员	2017年5月	政府办	政务办、相关职能部门
		“12345”政府公共服务平台管理办公室编制划转	2017年5月	编办	信访局、政务办
3	呼叫平台建设	现有呼叫平台交接	2017年5月	政务办	信访局
		话务员招聘	2017年5月	政务办	服务外包单位
		话务员培训	2017年5月	政务办	涉及到业务培训的各职能部门、服务外包单位
4	硬件建设	“12345”平台办公专用场所建设	2017年4月	政务办	
5	软件建设	配合常州完成“12345”一体化政府公共服务平台信息系统和“12345”门户网站的开发建设	2017年2月	政务办	
		市、镇（街道）、村委（社区）互联互通的信息化服务网络	2017年4月	政务办	
		“12345”一体化政府公共服务平台信息系统试运行	2017年5月	政务办	政府办
6	资金保障	平台筹建、运行、管理及信息化等相关资金保障工作	全年	政务办	财政局
7	制度建设	“12345”平台运行管理办法、考核办法和各项管理规定的制定	2016年12月	政府办	政务办
8	热线整合	对“123”开头的特服号热线及其他公共服务热线进行整合	2017年5月-11月	政务办	涉及到整合的各相关职能部门和公用事业性质的企业
		知识库信息采集，包括政策信息、热点问题、办事指南、服务信息等	2017年4月	政务办	各成员单位
9	监督检查	对平台建设和运行进行监督检查	全年	监察局	政务办

抄 送：市委各委办局，市人大办、政协办，市法院、检察院。
市人武部。

溧阳市人民政府办公室

2017年5月13日 印发
