# 《南京市进一步优化政务服务便民热线

# 工作方案》的解读

一、出台背景

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《省政府办公厅关于进一步优化政务服务便民热线的实施意见》（苏政办发〔2020〕81号）要求，完成我市除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并优化，实现一个号码服务企业和群众，南京市人民政府制定出台《南京市进一步优化政务服务便民热线工作方案》（以下简称《方案》），由市政府办公厅印发实施。

二、总体目标

《方案》提出，2021年底前,对除110、119、120、122等紧急应急热线外的政务服务便民热线按照整体并入、双号并行和设分中心三种方式实行归并，归并后的热线统一为“南京市12345政务服务便民热线”，提供“7×24小时”全天候人工服务。结合归并进一步优化12345热线运行机制，加强12345热线能力建设，推进12345热线“接得更快、分得更准、办得更实”。

三、主要任务

《方案》明确了9项具体工作任务：

（一）完成各类热线归并。全市各类政务热线按照整体并入、双号并行和设分中心三种方式实行归并，各区、各部门自行设立的政务服务便民热线原则上全部取消号码，全市不再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。

（二）健全热线管理体系。明确热线管理机制，突出热线管理机制和热线发展的规划。对12345热线名称进行了规范，统一使用“12345政务服务便民热线”的名称。建立12345热线与紧急应急热线和公共事业服务热线的联动机制，推进平台互联互通、数据互享互用。

（三）优化热线工作流程。对归并后的热线工作流程进行优化再造，建立全市统一受理、统一服务、统一监督的闭环管理体系，对企业群众诉求高效办理的接诉即办。对专业性强、咨询量大的业务领域设立业务专区，为企业和群众提供特色专业服务。

（四）深化“先解决问题再说”机制。按照“接诉即办、办就办好”的要求，突出问题实际解决率、工单精准直派、考核豁免机制等重点，不断提升热线归并后的服务质量和办理效率。对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或瞒报虚报、不当退单等情形，开展联合督办。

（五）加强“数智热线”建设。坚持“智能热线”发展方向，强调热线平台要充分依托机器人客服、微信、政务APP等先进技术，加强智能接听、效能监管、数据分析、数据共享等智能化应用建设。

（六）推进知识库建设应用。从强化知识库维护主体责任、加强线上知识库功能建设等方面入手，发挥信息惠民作用。建立“一企来”企业服务热线专项政策知识库，推动部门业务系统查询权限、专业知识库向12345热线平台有序开放，提高在线解答能力。

（七）深化热线数据分析运用。利用海量的热线服务数据为及时、真实地了解社情民意、辅助党委政府决策、开展城市治理提供有力支撑和依据。

（八）强化建立信息安全保障。依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

（九）加强热线队伍建设。配强12345热线一线人员和管理队伍，以精细化服务树立政府形象，用情反馈群众意见，实现政务服务热线工作的整体推进、全面提升。

四、保障措施

从加强组织领导、强化责任落实、完善制度经费保障、加大宣传推动4个方面提出，确保热线归并优化工作全面落实。