

盐城 12345 在线平台建设实施方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）和《省政府关于加快江苏政务服务网建设的实施意见》（苏政发〔2017〕53号）精神，按照省政府关于加快推进全省12345在线统一平台建设的有关要求，市政府依托12345政府公共服务平台，整合优化全市各职能部门政务服务热线，不断提升政府公共服务水平，制定本实施方案。

一、建设目标

以“互联网+政务服务”为引领，纳入政务服务“一张网”建设同步规划，按照“全覆盖、全媒体、全天候、全视界”建设要求，整合优化全市各部门单位公共服务热线，建立以12345为统一对外号码，集电话、网站、短信、邮件、微博、微信和移动APP等受理服务功能于一体的盐城12345在线平台，实现省、市、县数据交换标准化，打造全省统一的为政务服务提供协同办事、检验服务效能、大数据应用分析和为重大决策服务四大应用平台。

二、热线整合

根据省政府热线整合模式，借鉴省内外有关市的做法，市级整合模式为：大热线：保留号码、互联互通；小热线：保留

号码、整合归并、并线运行；紧急与非紧急求助热线：实时链接，互联互通；各部门内设科室对外公布的热线，并转、消减。今后原则上不再对社会公布新的政府服务热线，确需增设的报市政府督查室备案后纳入市“12345 热线平台”统一管理。本次整合热线共 33 条，具体整合方案如下：

（一）大热线：保留号码、互联互通。对国家和省统一设置的号码，专门设立台席且形成规模的 12315（工商）、12333（人社）、12366（地税）、96122（交警）、96196（交通）五条大热线保留号码、互联互通、统一数据平台；12329（公积金）进驻市 12345 大厅，划出专区，集中办公、统一管理、分类办理。

（二）小热线：保留号码、整合归并、并线运行。对国家和省统一设置的号码，没有专门设置台席的小热线（3 个设有坐席的 8 字头的热线）并线到市“12345 热线平台”，由 12345 热线集中受理、交办、督办，原单位设置为市平台二级网络成员单位，明确分管领导、科室、责任人，负责群众诉求办理、回复工作。

此类热线共 21 个：12312（商务）、12319（城管）、12313 烟草局、12316（农委）、12318（文广新）、12320、12356（卫计委）、12328（交通）、12330（科技）、12336（国土）、12338（妇联）、12348（司法）、12351（总工会）、12355（团市委）、12358（物价）、12365（质监）、12369（环保）、12385（残联）、88348666（旅游局）、81610000（房产）、88880110（安监）。

（三）紧急与非紧急求助热线，实时链接，互联互通。此类热线共 6 个：110、119、120、122 和涉密举报电话 12309（检察院）、12388（纪委）。通过系统软件开发，实现 12345 热线与紧急热线建立互联互通互动机制，群众拨打 12345，涉及此类热线通过转接等方式提供服务，上述紧急热线接到群众非紧急求助事项，由市 12345 热线按办理流程进行处理；涉及党员干部违法违纪的投诉举报移交相应的纪委、监察局核实。

三、工作要求

（一）完善在线平台功能需求。市政务办按照《江苏省 12345 在线服务平台数据交换标准》要求，论证开发系统软件，实现省、市、县数据采集一体化，建立大数据统计分析和绩效评价体系。完善在线网站、移动 APP、微信、微博、政务服务网、邮件等受理功能。开通“全民 e 起管”和市 12345 政府公共服务平台门户网站。

（二）推进市县同平台建设。根据全省 12345 在线平台建设统一进度要求，市级热线整合工作要对大热线互联互通、全媒体开放受理、平台数据标准化、不同来源不同种类数据大屏展示等功能进行软件开发，确保按期完成省市县平台一体化建设任务。各县（市）、大丰区可参照市里模式，根据实际工作情况进行热线整合。

（三）加快热线整合进程。六条大热线部门积极配合做好软件开发、系统数据对接等工作，实现与市平台互联互通，

12329（公积金）热线做好相关准备工作，待市平台大厅建成后进驻服务。各小热线有关部门负责整理上报知识清单、实时派员对话务、网络人员进行培训。

四、组织保障

推进 12345 在线平台建设有利于政府优化节约行政资源，是为民办实事工程。各地、各部门和单位要进一步统一思想认识、加强组织领导，全力抓好各项措施落实，确保整合工作顺利完成。

（一）完善体制机制。调整领导小组。调整充实 12345 在线平台领导小组，负责 12345 在线平台建设和运行管理重大事项的决策、组织协调以及监督检查，市编办、政务办共同督查推进。规范运行机制。研究制定《盐城 12345 在线平台管理办法》，按照“统一受理、分级负责、归口办理、限时办结”运行机制受理办理群众诉求。完善例会制度。六条大热线部门管理处室负责人纳入参会对象，定期交流热线运行及工单办理情况，接受平台考核管理。

（二）细化业务对接。市政务办要做好热线整合、全媒体受理和数据标准化建设工作的组织实施、业务培训和平台对接等工作，确保服务质量不下降、业务考核不受影响。各地、各部门和单位要积极配合市政务办商定具体操作方案，按规定时间完成“系统软件开发升级、知识清单创建、办件流程制定、业务系统对接、话务员培训、线路割接授权”等工作。各通信

运营商要以严谨、科学、积极的态度对待热线整合，认真细致地做好每一条热线的系统对接、话务割接、网络维护等工作。

（三）落实资金保障。12345 在线平台建设时间紧、任务重、工作量大，实现全媒体开放和数据交换一体化，软件开发、座席购置、受理大厅装修改造、话务员数量增加等项工作，所需经费投入，由各级财政部门予以保障。

（四）强化督查考核。市政府督查室、政务办等部门要加强对热线整合及系统优化工作进展情况的督查督办，对工作完成情况进行全面的检查评估和考核。市 12345 督查中心要研究制定《盐城 12345 在线平台群众诉求办理工作考核办法》，加强对平台和二级成员单位业务指导和监督考核，重点考核成员单位办件效率、办件质量和群众评价等指标，确保此项工作取得实实在在的落实。

附件：市级部门服务热线整合统计表

市级部门服务热线整合统计表

序号	单 位	热线名称	整合模式
1	盐城地税局	12366 – 2	保留号码、分批集中
2	市人社局	12333	
3	市工商局	12315	
4	市交通局	96196	
5	市交警支队	96122	
6	市公积金中心	12329	保留号码、集中运行
7	市城管局	12319	保留号码、并线运行
8	市商务局	12312	
9	市农委	12316	
10	市文广新局	12318	
11	市妇联	12338	
12	团市委	12355	
13	市总工会	12351	
14	市科技局	12330	
15	市国土局	12336	
16	市物价局	12358	
17	市环保局	12369	

序号	单 位	热线名称	整合模式
18	市质监局	12365	保留号码、并线运行
19	市烟草局	12313	
20	市交通局	12328	
21	市卫计委	12356	
22	市卫计委	12320	
23	市司法局	12348	
24	市残联	12385	
25	市旅游局	88348666 – 1	
26	市房产局	81610000	
27	市安监局	88880110	
28	市公安局	110	保留号码、互联互动
29	市公安局	122	
30	市卫计委	120	
31	市消防支队	119	
32	市纪委	12388	
33	市检察院	12309	

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，盐城军分区。

盐城市人民政府办公室

2017 年 9 月 30 日印发