

(第 18 期)

四川省推进政府职能转变和
“放管服”改革协调办公室

2022 年 10 月 13 日

省大数据中心聚力打造 12345“天府一号通” 热线服务体系

省大数据中心深入推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革,不断优化 12345 政务服务热线运行机制,聚力打造 12345“天府一号通”热线服务体系,实现一个号码为企业群众办事服务。自 2021 年以来,全省 12345 热线累计办理群众诉求 1664 万件,满意率达 98.39%。

一、深化热线整合,打造“天府一号通”政务服务总客服。一是完善运行机制。印发《四川省政务服务便民热线整合优化工作

方案》，按照“市为主体、整合服务，省建平台、中枢汇聚，健全体系、规范管理”工作路径，构建“省 12345 热线平台为中枢，市（州）12345 热线平台分级运行”的工作模式。出台《四川省 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》，规范运行流程，明确退单争议、无理重复投诉处置、延期申请等关键步骤处理规则，建立起对企业群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。二是构建服务“一张网”。高标准打造 12345 政务服务热线及网络理政综合枢纽平台，上承国家政务服务平台，横向对接省一体化政务服务平台、相关部门热线及业务系统，纵向连接市（州）12345 热线平台。目前，已深度对接市场监管投诉举报平台、社会保险信息系统等 17 个省级系统，实现省级部门业务系统查询权限向下赋能以及省市两级平台的业务协同。三是推进“一号响应”。畅通网上、掌上、电话、信箱等受理渠道，实现政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报的“一号受理”，企业群众只需拨打 12345 热线或者使用任一 12345 网络理政平台，即可“一号响应”。推动省市两级全面完成国家部委设立在川接听的政务服务便民热线整合任务，按照“应清尽清”的原则，整合各地自行设立热线 300 余条，加快打造“天府一号通”政务服务“总客服”。

二、创新服务举措，紧扣重点任务推出亮点工作。一是推进 12345 热线川渝互转。深入落实成渝地区双城经济圈建设战略部署，聚焦两地企业群众高频办事需求和“急难愁盼”问题，通过两地 12345 热线系统对接，推动川渝两地 12345 热线建成“一号接

通、两地联动、高效协同”的一体化便民服务热线体系。在建设专题知识库、跟办诉求工单、加强业务培训三个方面与重庆市强化合作,有效解决两地企业群众诉求。截至目前,川渝两地 12345 热线累计办理群众诉求 11195 件,办结率 99.9%。二是助推营商环境优化。以高效服务企业为目标,建立企业诉求数据库,形成动态积累、持续利用的涉企诉求数据资源,各级 12345 热线设置营商环境投诉举报专席,开通企业服务“一键直达”通道,受理各类营商环境诉求。通过企业诉求标识、精准分类、数据治理,开展大数据分析,定期形成全省营商环境分析专报,为持续优化全省营商环境助力企业发展提供现实依据和决策支撑。自 2021 年以来,全省 12345 热线共受理营商环境有关诉求 34.51 万条。三是打造与 110 报警服务平台联动双向通道。在全省 21 个市(州)建立 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台话务“一键转接”联动分流机制。指导成都市、达州市等地规范平台对接标准,联通公安专网与电子政务外网,实现 12345 热线和 110 报警服务台互联互通、工单双向流转、群众诉求全流程跟踪督办,有效提高群众诉求受理效率。与公安厅共同探索依托两个平台运用大数据、人工智能等信息技术,建立多维度民生诉求问题画像,精准汇聚社情民意,对群众反映的焦点进行研判预警,帮助群众及时化解突出矛盾。截至目前,全省联动办理群众诉求共 9.14 万件。

三、拓展服务场景,助力疫情防控办好群众实事。一是当好战疫“通讯员”。建立疫情紧急事项快速处理机制,全省 12345 热线

增强话务人员配备,全员实行“7×24小时”全天候人工服务,建设防疫专题知识库,做好疫情线索收集、问题答疑和辟谣止谣助力疫情防控。充分发挥12345热线作用,向公众提供就近定点医院、发热门诊、发热哨点诊室和全省核酸检测机构的地址及联系电话咨询服务,方便群众及时就近快捷就诊。截至目前,12345热线共受理群众疫情相关诉求252万件。二是搭好群众“连心桥”。推出“12345热线+办不成事投诉”综合服务,与政务服务大厅“办不成事”窗口形成联动,为群众办事提供兜底服务。指导雅安市组建300余人的“朝夕政务助跑团”,群众通过拨打12345热线,可上门帮办、异地代办620个政务服务事项。指导阿坝州、凉山州等地设置藏语、彝语专席,提供双语代办、双语咨询、双语调解等服务。推动绵阳市、巴中市等地实现12345热线与水、电、气等多项公共服务协调联动,方便企业群众及时解决用水用电用气方面的问题。三是画好最大“同心圆”。在成都市、泸州市、德阳市、遂宁市等地开设12345热线心理援助服务,帮助群众进行心理疏导、情感调适和危机干预,切实为群众“排忧解难”。在成都市依托广播电台、电视及新媒体,建立12345真情面对、12345企业直播、12345政事茶叙等常态化宣传工作机制,通过记者采访报道、部门解疑释惑、与企业群众面对面沟通互动等方式,深入一线、直面问题、回应关切。

(根据省大数据中心提供材料整理)