

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2017〕137号

---

## 云南省人民政府办公厅关于 推进政府热线工作的实施意见

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

推进政府热线工作是深化政务公开、加强服务型政府建设的重要措施，对畅通群众诉求渠道、提高行政效能、打造优质政务服务和发展环境具有重要意义。省委、省政府高度重视政府热线工作，2009年开通了“96128”政务查询专线，截至2017年10月已覆盖省、州市、县三级行政机关、公共企事业单位共12137个，是为群众办事查询的平台、政府对外宣传和联系群众的桥梁、政务服务的窗口。各地不断加强政府热线工作，昆明市、昭通市、曲靖市、玉溪市、普洱市、丽江市相继开通了“12345”政府热线，取得积极成效。但与人民群众的期待相比，与建设服

务型政府的要求相比，仍存在地区发展不平衡、服务理念不到位、服务实效不理想等问题。为进一步做好当前和今后一个时期的政府热线工作，经省人民政府同意，现提出以下意见：

## 一、总体要求

### （一）指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实党中央、国务院和省委、省政府关于推进政务公开和政务服务的决策部署，进一步转变政府职能，拓展公开渠道，创新服务方式，不断提升为民服务水平，建设人民满意的服务型政府。

### （二）基本原则

紧紧围绕经济社会发展和人民群众的关注关切，以政府热线拓展公开渠道、深化政务服务。坚持改革创新，注重规范化、便捷性，务求服务实效，以群众是否满意作为检验政府热线服务的重要标准。发挥政府热线“民生直通车、发展助推器、行风监测仪、决策信息源”的作用，将其打造成为政府履职尽责的重要平台、为人民服务的重要渠道。

### （三）工作目标

升级“96128”政务查询专线为政务服务热线，开通和规范各州、市“12345”政府热线，实现“96128”政务服务热线、“12345”政府热线和各行业政府热线融合发展，为群众提供全方位、一体化、高质量的公共服务，形成覆盖全省、协调互动、便

捷高效、保障有力的政府热线服务体系。创新“互联网+政府热线”服务模式，建立集电话、短信、邮件、网站等传统方式和微信、手机 APP 等互联网手段为一体的政府热线公共服务平台，多渠道受理群众诉求和提供公共服务，切实提高群众满意度。加强政府热线大数据分析利用，为政府决策和行业管理提供参考信息。

## 二、主要任务

### （一）明确功能定位

政府热线是由政府及其部门、公共企事业单位设立的非紧急公共服务呼叫系统，具有密切联系群众、广泛收集社情民意、服务决策的作用。各地各部门各单位应依托政府热线，采取电话、短信、邮件、网站及微信、手机 APP 等方式，为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。热线服务平台以“96128”政务服务热线、“12345”政府热线为统一入口受理群众诉求，是集“政务咨询、民生诉求、政民互动、效能监察”为一体的公共服务平台。“96128”政务服务热线是连通省直各部门及公共企事业单位的热线。“12345”政府热线是连通各州、市行政区域内各部门及公共企事业单位的热线。

### （二）建立热线平台

未开通“12345”政府热线的州、市要基于“96128”政务服务热线，迅速开通“12345”政府热线，并与“96128”政务服务

热线融合发展。已开通“12345”政府热线的州、市要推动与“96128”政务服务热线的融合发展。最终实现省、州市两级政府热线信息互通、数据共享。推动“96128”政务服务热线、“12345”政府热线与各行业政府热线的融合发展，形成覆盖全省、协调互动、便捷高效、保障有力的政府热线服务体系，打造跨部门跨地域协同联动的政府热线公共服务平台。

### （三）健全工作体系

完善省、州市两级热线工作体系，省政府办公厅负责统筹推进全省政府热线工作，具体负责“96128”政务服务热线工作体系建设。州、市政府办公厅（室）负责本地政府热线工作体系建设。各州、市“12345”政府热线接入“96128”政务服务热线平台，建立健全协同运行机制，实现信息互通、数据共享。热线受理事项按属地原则分类处置，对不属于本行政区域内的通过“96128”政务服务热线转办，提高政务服务实效。

### （四）创新服务模式

积极适应互联网发展趋势，创新“互联网+政府热线”服务模式，融合互联网新技术新应用，建立集电话、短信、邮件、网站等传统方式及微信、手机 APP 等互联网应用相结合的平台，实现多渠道受理群众诉求。加强政府热线数据分析利用，对政府热线数据信息进行归类分析，统计分析社会关切和热点问题，以政府热线数据助力社会治理和科学决策，提升政府热线智慧化水平，让政府热线服务更加优质高效、社会治理方式更加科学，不

断提高政府公共服务能力和水平。

### 三、职责分工

#### (一) 分级负责政府热线工作

省政府办公厅负责“96128”政务服务热线的建设和管理，对各州、市人民政府和省直各部门及公共企事业单位政府热线工作进行指导协调、监督考评。州、市政府办公厅（室）负责本地“12345”政府热线的建设和管理，对行政区域内各级政府及其部门、公共企事业单位政府热线工作进行指导协调、监督考评。州、市政府热线工作机构承担本级受理事项的交办、审核、督办、评价、考核等职责。各级政府部门和公共企事业单位作为政府热线承办部门（单位），负责政府热线交办件的办理和回复，接受监督和考评。政府热线工作机构应与事项承办部门（单位）建立整体运行工作机制。

#### (二) 政府热线受理范围

受理范围：法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项；需要政府及其部门、公共企事业单位解决的诉求事项；对政府部门及公共企事业单位工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的意见、建议或投诉事项；对公共服务类信息的综合查询事项。

不予受理范围：涉及人身、财产安全等，应当通过“110”“119”“120”等紧急渠道求助的事项；涉及行政职权范围以外的民事纠纷，依法应当或已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查

复核等法定程序的事项；涉及党群、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项；涉及国家和商业秘密、个人隐私的事项。

#### 四、实施步骤

（一）2018年3月底前，升级“96128”政务查询专线为政务服务热线，集政务查询、办事服务、跟踪督办、数据统计等功能为一体。

（二）未开通“12345”政府热线的州、市，由州、市政府办公厅（室）负责，可参照昆明市“12345”市长热线工作模式，于2018年3月底前，基于“96128”政务服务热线平台开通“12345”政府热线，并与“96128”政务服务热线实现互联互通、上下联动。

（三）已开通“12345”政府热线的州、市，由州、市政府办公厅（室）牵头，对标《政府热线服务规范》（GB / T33358—2016）和本意见要求，于2018年3月底前完成政府热线服务的规范工作，并与“96128”政务服务热线实现互联互通、上下联动。

（四）工商“12315”、食品药品监管“12331”等行业政府热线，应于2018年底前实现与“96128”政务服务热线和“12345”政府热线的互联互通和数据共享，确保全省政府热线服务上下联动、横向协同。

（五）加大对“96128”政务服务热线、“12345”政府热线及各行业政府热线的宣传力度，扩大热线的知晓率和社会影响，把

政府热线打造成为便民利民的服务线。

## **五、保障措施**

### **(一) 加强组织领导**

各级政府及其部门、公共企事业单位要高度重视政府热线工作，确定1位领导分管，建立健全协调机制，明确责任分工，切实抓好工作落实。各级政府及其部门、公共企事业单位办公厅（室）是政府热线工作的主管部门，具体负责组织协调、指导推进、监督检查本地本部门本系统的政府热线工作，要整合现有力量和资源，加强与各部门和单位之间的协调，做好统筹工作。要进一步理顺机制，明确政府热线工作机构，配齐配强专职工作人员。要加强政府热线经费保障，为工作顺利开展创造条件。要鼓励采用引进社会资源、购买服务等方式搭建政府热线平台。

### **(二) 做好交流培训**

各级政府及其部门、公共企事业单位要开展政府热线业务交流，汲取政府热线建设、运行维护、服务等方面的好经验好做法。采取举办培训班等方式，对从事政府热线工作的人员开展培训，加强政策法规学习，提升服务意识和工作质量，切实提高服务群众的能力。

### **(三) 强化监督考核**

把政府热线工作作为政务公开的重要内容纳入绩效考核体系。适时通过第三方评估、民意调查等方式，加强对政府热线服务工作等方面的评估，并根据评估结果不断调整优化政府热线服

务的方式方法。通过数据统计分析，定期对热线情况进行排名并通过新闻媒体发布，鼓励社会各界和群众共同参与监督，宣传先进典型和经验做法，曝光工作不力的单位。各级政府办公厅（室）要对政府热线工作开展情况进行监督检查，对工作推动有力的，按照有关规定进行表彰；对工作推动不到位的，予以通报批评；对违反有关规定造成严重社会影响的，要依纪依法追究有关部门（单位）和人员的责任。

各地各部门各单位要结合实际，抓好本意见的贯彻落实，全面推进政府热线工作。

云南省人民政府办公厅

2017年12月27日

（此件公开发布）

---

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。

滇中新区管委会。

---

云南省人民政府办公厅

2017年12月29日印发

