

附件

四川省政务服务便民热线整合归并任务清单

一、整体并入（取消号码，将话务座席统一归并到各级 12345 热线）

整合归并的热线	进度安排	责任单位
国家部委设立并在地方接听的政务服务便民热线： 12396 全国统一科技公益服务电话 12300 全国电信用户申诉渠道咨询电话 12349 全国统一民政服务电话 12336 全国统一自然资源违法举报电话 12312 全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话 12301 全国统一旅游资讯服务电话 12356 人口和计划生育法律法规咨询及举报投诉服务专用电话 96119 火灾隐患举报投诉电话 12330 全国统一知识产权维权援助公益服务电话 12331 全国统一食品药品监督举报服务电话 12358 全国价格投诉举报统一电话 12365 全国质量技术监督系统和出入境检验检疫统一电话 12322 全国防震减灾公益服务电话	5月31日前将话务座席归并到各级12345，撤除原热线号码所有渠道的宣传广告。 6月1日—9月30日为过渡期，期间暂时保留热线号码，实行双号接听，设置过渡期电话语音提示，有序做好话务人员衔接安排和场地、系统、经费等各项保障，以及12345热线平台与部门业务系统的对接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。 10月1日起，注销原热线号码，实现12345热线一个号码服务。	科技厅、省通信管理局、民政厅、自然资源厅、商务厅、文化和旅游厅、省卫生健康委、应急厅、省市场监管局、省地震局，各市（州）人民政府

整合归并的热线	进度安排	责任单位
<p>省内各地各部门（单位）自行设立的政务服务便民热线</p>	<p>4月30日前将话务座席归并到各级12345，撤除原热线号码所有渠道的宣传广告。</p> <p>5月1日—7月31日为过渡期，期间暂时保留热线号码，实行双号接听，设置过渡期电话语音提示，有序做好话务人员衔接安排和场地、系统、经费等各项保障，以及12345热线平台与部门业务系统的对接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。</p> <p>8月1日起，注销原热线号码，实现12345热线一个号码服务。</p>	<p>省直有关部门（单位）、各市（州）人民政府</p>

二、双号并行（保留号码，将话务座席并入 12345 热线统一管理）

整合归并的热线	进度安排	责任单位
<p>国家部委设立并在地方接听的政务服务便民热线：</p> <p>12348 全国公共法律服务专用电话</p> <p>12333 全国人力资源和社会保障服务电话</p> <p>12369 环境保护投诉举报电话</p> <p>12319 全国住房和城乡建设服务电话</p> <p>12329 全国统一住房公积金热线服务电话</p> <p>12328 全国交通运输服务监督电话</p> <p>12316 全国农业系统公益服务电话</p> <p>12318 全国文化市场举报电话</p> <p>12320 全国统一公共卫生公益服务电话</p> <p>12350 全国统一安全生产举报投诉电话</p> <p>12315 12315 市场监管投诉举报热线</p> <p>12393 医疗保障服务热线</p> <p>12317 全国扶贫监督举报平台电话</p> <p>12385 全国残疾人维权服务电话</p>	<p>9月30日前，完成相关业务系统、热线系统和投诉举报处理系统与12345热线平台的对接。</p> <p>10月15日前，完成知识库数据共享，人员划转、专家座席设立，以及12345热线场地和平台的升级改造。</p> <p>10月16日起，实现所有号码向12345热线转接。</p>	<p>司法厅、人力资源社会保障厅、生态环境厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、农业农村厅、文化和旅游厅、省卫生健康委、应急厅、省市场监管局、省医保局、省扶贫开发局、省残联、各市（州）人民政府</p>

三、设分中心（保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制，以分中心形式归并到所在地 12345 热线，提供“7×24 小时”全天候人工服务，按照 12345 热线标准统一提供服务，接受统一管理）

整合归并的热线	进度安排	责任单位
<p>国务院垂管部门在各地设立的政务服务便民热线：</p> <p>12360 全国统一海关公益服务电话</p> <p>12366 全国税务系统统一电话</p> <p>12313 全国烟草专卖品市场监管举报电话</p> <p>12367 国家移民管理局 12367 咨询服务热线</p> <p>12305 全国邮政业用户申诉电话</p>	<p>3 月 31 日前，各分中心建立与 12345 热线的电话转接机制，共享知识库，12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。</p> <p>6 月 30 日前，建立所在地热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。</p> <p>8 月 31 日前，各分中心实现“7×24 小时”全天候人工服务。</p> <p>10 月 31 日前，完成相关业务系统、热线系统和投诉举报处理系统与省级 12345 热线平台的对接，实现相关数据实时向 12345 热线平台归集。</p>	<p>成都海关、四川省税务局、省烟草专卖局、四川出入境边防检查总站、省邮政管理局，各市（州）人民政府</p>