

热线整合工作重点任务省级分工表

工作举措	重点任务	时间节点	牵头单位	配合单位	备注
持续加大北京党建引领“接诉即办”经验做法推广力度	1. 围绕业务知识、工单规范、数据质量等工作推进情况，联合“陕西社区学院大讲堂”“热线大讲堂”，组织相关人员及 12345 热线一线座席开展培训	按需进行	省数据和服务局	热线工作机构和承办单位	
	2. 建立 12345 热线诉求办理会商机制，完善“统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈、数据共享”的一体化协同工作流程	6 月底前	省数据和服务局	热线工作机构和承办单位	
	3. 建立健全诉求责任清单，落实首接责任制	6 月底前			
	4. 建立科学合理的 12345 热线运行质效考核指标体系，配套完善相关制度	6 月底前			
	5. 修订《陕西 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》	8 月底前			
	6. 出台《陕西 12345 政务服务便民热线知识库运行管理办法》	8 月底前			
建立全省热线运行考核体系，完善各级各部门诉求受理、工单办理质效评价细则					

工作举措	重点任务	时间节点	牵头单位	配合单位	备注
建立全省热线运行考核体系，完善各级各部门诉求受理、工单办理质效评价细则	7. 出台《陕西 12345 政务服务便民热线运行质效评价细则》	8 月底前	省数据和服务局	热线工作机构和承办单位	
	8. 建立“接诉即办”效能督导机制	9 月底前			
	9. 设立企业服务专席，提升专业化服务水平，更好服务经营主体，助力优化营商环境	12 月底前			
	10. 优化 12345 热线语音导航和智能客服功能，提高诉求受理效率和准确性	12 月底前			
打造数据实验室，建设数据分析平台，编制数据汇聚分析和应用标准。推动省级平台与省信访局信访系统数据交换。将人民网省级留言嵌入“秦政通”协同办公平台	11. 建立 12345 热线与组织、政法、宣传、网信、司法、应急管理、信访等部门的信息共享和协同联动工作机制	6 月底前	省数据和服务局	热线工作机构和承办单位	
	12. 升级完善“秦政通”相关功能，推动将人民网省级留言办理嵌入“秦政通”协同办公平台，选择单位试点运行，并结合试点效果进行推广	6 月底前			
	13. 摸底调研形成 12345 热线一体化运行整合计划	6 月底前	省政府办公厅、省数据和服务局	热线工作机构和承办单位	

工作举措	重点任务	时间节点	牵头单位	配合单位	备注
打造数据实验室，建设数据分析平台，编制数据汇聚分析和应用标准。推动省级平台与省信访局信访系统数据交换。将人民网省级留言嵌入“秦政通”协同办公平台	14. 推动省级平台与省信访局信访系统数据交换	9月底前	省数据政务服务局	省信访局	
	15. 协调推动各市（区）人民网领导留言板并入本级12345热线管理，完成12345热线省级系统对接“秦政通”协同办公平台，接入人民网“领导留言板”群众留言诉求	9月底前	省政府办公厅、省数据服务局	热线工作机构和承办单位	
	16. 加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的其他政务服务便民热线归并	12月底前			
	17. 加强12345热线与政府网站、政务新媒体、“秦务员”“秦政通”、信访等平台的对接，实现诉求一键直达	12月底前	省数据政务服务局	热线工作机构和承办单位	
	18. 加强热线数智化建设。探索智能分类、智能问答、智能填单、智能派单、智能评价、智能预警、智能督办等应用场景，提升热线智能化服务水平	12月底前			
	19. 打造“热线+信访”“热线+企业”“热线+农业”“热线+消费”“热线+教育”“热线+民生实事”等“热线+N”大数据治理生态	12月底前			

工作举措	重点任务	时间节点	牵头单位	配合单位	备注
在西安市、宝鸡市开展试点	20. 举办全省 12345 热线工作推进会	6 月底前	省政府办公厅、省数据服务和政务局	西安、宝鸡市	
	21. 全面提升 12345 热线数据质量，为下一步数据分析、精准采集关键数据、优化数据质量、搭建分析框架做好支撑	6 月底前			
	22. 按照“接诉即办”工作要求，推动 12345 热线落实本地改革工作	9 月底前			
	23. 形成热线运行质效考评报告	12 月底前			
	24. 总结“接诉即办”经验并印发推广，推进全省各市（区）建立完善工作体系	12 月底前			
说明	各市（区）可参照省级任务分工，结合自身实际，对照省委“打好党建引领基层治理硬仗”相关安排部署，切实加强组织领导，理顺体制机制，明确 12345 热线管理机构，细化责任分工，确保各项任务顺利推进。				