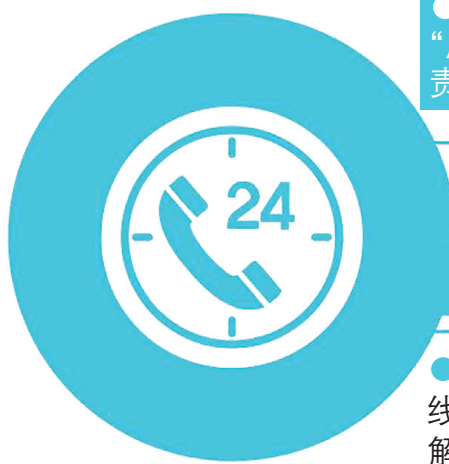


我省明年建成统一政务服务热线平台 咨询投诉举报均可拨打 12345

一号对外、多线联动、7×24小时值守

省政府办公厅日前印发《关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》，对全省政务服务热线整合，今后，河南省无论涉及哪个部门的咨询、投诉和举报，只需拨打“12345”。《意见》提出，2019年底前，基本建成全省统一的12345政务服务咨询投诉举报处置体系。记者 张竞昶



●统一平台受理的事项,将按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则分类处置,按责交办

有事找政府

12345

●对一般政务咨询类事项,由热线接听人员直接解答,不能直接解答的转交相关成员单位答复

●对求助、投诉、举报、建议类事项,由统一平台转相应成员单位限期办理

24小时全天候受理、解答、转办

针对政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题,《意见》提出,河南将推动各地、各部门政务服务类咨询、投诉、举报热线横向整合、纵向对接,建成全省统一的12345政务服务热线平台。按照部署,河南将依托省政府门户网站、河南政务服务网和各省辖市现有的12345市长热线平台,整合省、市、县、乡四级非紧急类政务服务咨询、投诉、举报渠道,实现热线电话、网站、邮箱、微信、微博、APP等多渠道接入,全方位受理。

《意见》明确,2019年底前,河南将基本建成全省统一的12345政务服务咨询投诉举报处置体系,实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责工作机制,实现12345一号对外、多线联动、7×24小时值守,全天候受理、解答、转办群众的咨询、求助、投诉、举报、建议。

110、119、120等紧急类热线保留

《意见》明确,我省将根据各类热线实际情况采取直接合并、呼叫转移、并行接听等方式,逐步把各部门设立的政务服务类热线整合到12345平台。保留110、119、120等紧急类热线,加强与12345平台之间的协调联动。

对因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线,可以保留,但必须通过呼叫转移或并行接听方式与12345平台对接。各级保留的热线要规范办理流程,办理过程的相关数据要纳入省、市级12345平台,确保省、市级平台数据的完整性。

此次整合后,各地、各部门原则上不得新设其他政务服务热线。

信访方面诉求不予受理

根据《意见》,我省各级政务服务热线号码为12345。原则上,省级热线受理涉及省直各单位的事项和各省辖市12345转来的跨区域诉求事项,省辖市受理市区范围内群众反映的事项,县(市)受理本地群众反映的属地管理事项。

各级政务服务热线主要受理咨

询、求助、投诉、举报、建议等方面的事项,涉及司法、纪检、信访方面的诉求,不纳入热线受理范围。

各地、各部门要按职责办理平台受理事项,形成全省政务服务热线“一个号码对外、两级平台受理、各级依责办理”的运行模式。

数据共享,形成四级联动

《意见》提出,我省统一平台包括省级平台和市级平台。省政府办公厅牵头,依托省政府门户网站建设省级平台,实现与河南政务服务网互联互通,并制定平台建设标准规范体系。各省辖市统筹建设覆盖市、县、乡热线成员单位的市级平台,并通过数据接口与省级平台互联互通、数据共享,形成省、市、县、乡四级联动网络。

省辖市所辖县(市)原则上不再另外新建平台,直接使用省辖市平台,采用12345远端座席方式受理本地群众反映的属地管理事项;已建设运营或即将建成投用的12345县级平台,要与省辖市平台进行数据对接。

根据《意见》,省政府办公厅、省辖市政府办公厅(室)分级统筹管理省级、市级政务服务热线工作。

联合督办或现场督办,限时办结

从管理型政府向服务型政府转变,确保群众诉求件件有着落、事事有回音。

《意见》要求,政务服务热线要由统一政务服务热线平台集中管理、全程监督。

统一平台受理的事项,将按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则分类处置,按责交办。对一般政务咨询类事项,由热线接听人员直接解答,不能直接解答的转交相关成员单位答复;对求助、投诉、举报、建议类事

项,由统一平台转相应成员单位限期办理,各相关单位要妥善保护投诉举报人隐私。

根据《意见》,我省将建立健全政务服务热线工作督办机制,加强对交办事项的跟踪、催办和督办。对逾期未办、逾期退回的承办单位,要予以警告;对办理质量差,不符合政策规定或敷衍塞责诉求人的,要退回承办单位重新办理;对跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的,要开展联合督办或现场督办。

热线工作纳入政务公开年度考核

《意见》要求,各地政府要将热线工作纳入政务公开年度考核内容。各部门和统一平台主管部门要加强对受理事项办理情况的监督,对群众反映强烈的问题和线索,要加大媒体曝光

力度;对应当办理而推诿扯皮的,要给予通报批评;对出现失职、渎职行为的,要依法依规进行调查、问责。省政府办公厅每年将定期对各级12345热线平台工作进行考核、通报。

我省向民间资本推介 218个重点领域项目

本报讯(记者 覃岩峰) 昨日,记者从省发改委了解到,河南省2018年向民间资本推介项目会议举行,我省公开发布了218个重点领域项目清单,总投资2626亿元,鼓励民营企业积极参与河南重大项目建设运营。

据了解,以上项目是全省各地围绕国家产业政策和重点支持方向,以及我省经济社会发展重大决策部署,结合地方发展实际需要,精心筛选出来的,将优先配置土地等要素资源。推介项目基本涵盖了近期国务院确定的补短板九大重点领域,主要集中在城市建设、社会民生、交通等方面。其中:交通领域项目18个,总投资316亿元;水利领域项目20个,总投资193亿元;农业农村领域项目12个,总投资56亿元;城市建设领域项目69个,总投资1322亿元;生态环保领域项目29个,总投资173亿元;社会民生领域项目70个,总投资566亿元。

下一步,省发改委将会同有关部门在市场准入、审批服务、融资服务、降低成本、产权保护、政务诚信等方面组织开展六大专项活动,推动民间投资各项政策措施落实,为民营企业发展营造良好的营商环境、法制环境。

贫困早产儿家庭最高可获2万元救助

本报讯(记者 王治) 近年来,随着二胎政策的放开,更多新生儿出生的同时,早产儿也呈上升趋势。18日是“世界早产日”,省妇幼组织开展“呵护早产 拥抱未来”主题活动。

据了解,世界卫生组织(WHO)报告显示,全球每年约出生1500多万早产儿,其中,中国每年早产儿出生率约为10%。随着二胎政策的放开,早产儿的数量或将在未来的1-2年出现阶段性增加。

专家提醒准妈妈,要定期到医院做围产保健,如有不适,要尽早尽快就医。另据了解,由李家杰珍惜生命基金资助的“珍惜生命·健康梦想”贫困早产儿及出生缺陷(含先天性心脏病)患儿救助项目已在郑州大学第三附属医院正式启动,在国家医保报销的基础上,在该院进行治疗且符合贫困标准的早产儿,每人最高可获2万元救助基金。

“我与工会卡的故事”有奖征文启动

本报讯(记者 李爱琴) 昨日,记者从市总工会获悉,市总工会将面向全市工会会员开展“我与工会卡的故事”有奖征文活动,征集时间从即日起到11月30日结束。

全市工会会员可围绕市总工会开展的各类普惠活动,说出自己真实的参与经历与感受。投稿作品要求原创,体裁不限,体现真情实感,语言生动质朴,传递正能量;投稿作品字数在800字以内,以电子文档形式发送至指定邮箱。投稿邮箱为:zzzgfzwx@163.com。