

除了110、119、120、122 有事,请拨打统一热线 12345

年底前,河南将建成省级政务服务便民热线平台



扫码看
新媒体
报道



本报讯(郑报全媒体记者 李娜)有事找政府,具体哪个部门是哪个热线,记不住?今后,这种情况将有所改善。记者昨日获悉,近日,河南省人民政府办公厅发布了《河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案》。2021年底前,我省将建成省级12345政务服务便民热线平台,实现省、市级12345政务服务便民热线平台互联互通;完成除110、119、120、122等紧急类热线外的政务服务便民热线归并,实现一个号码服务。

河南三孩生育登记服务上线 今年5月31日后生育的三孩 可线上办理登记



本报讯(郑报全媒体记者 汪辉 王红)河南省三孩生育登记服务可以线上办理了!记者昨日从省卫健委获悉,为进一步优化生育政策,服务公众,省卫健委近日印发《关于做好三孩生育登记工作的通知》,今年5月31日之后生育第三个子女的夫妻,均可进行线上生育登记。

据介绍,三孩生育登记与原一孩、二孩生育登记方式一致,实行全程网办业务模式。居民办理三孩生育登记方式有两种:一是申请人直接登录河南省卫生健康委员会官方网站(<http://wsjkw.henan.gov.cn>),在首页“便民服务”一栏选择“生育登记服务”,再根据页面指引进行办理;二是可凭夫妻一方身份证明,在全省任一乡镇(街道)卫生健康工作机构,由工作人员协助进行线上办理。

办理生育登记时,夫妻双方需提供身份证或户口本、结婚证(再婚的还需提供原离婚判决书或调解书、协议书,离婚证)等有效证件。居民完成生育登记相关信息填

写后,可直接在线下载打印系统生成的“河南省居民生育登记信息单”,扫描信息单上的二维码还可实现在线信息核查。

按照规定,三孩生育登记全省统一办理流程,实现全省范围无差别受理、同标准办理:卫生健康部门能通过数据共享,查询到申请人婚姻、生育信息的,申请人只需线上如实填写夫妻双方的基本信息、婚姻信息、居住信息、子女信息、个人承诺等内容;对于通过数据共享,无法查询核验申请人相关信息的,申请人则需要根据提示,如实提交有关材料。申请人如利用虚假材料、虚假承诺办理生育登记,由当事人承担由此产生的法律责任。

据介绍,2018年1月1日起,我省一孩、二孩生育登记实行现场、网上两种途径办理;从2021年4月起,全省生育登记均实行全程网上办理。今年8月20日,三孩生育政策正式入法。8月21日15时,我省三孩生育登记服务启动上线。截至8月29日24时,全省已有5063对夫妻在线办理了生育登记。

省、市级平台互联互通 12345热线,“7×24小时”全天候服务

为啥要优化服务便民热线?方案明确,我省要以一个号码服务企业和服务群众为目标,推动政务服务便民热线归并和优化,进一步畅通政府与企业、群众互动渠道。2021年底前,建成省级12345政务服务便民热线平台,实现省、市级12345政务服务便民热线平台互联互

通;完成除110、119、120、122等紧急类热线外的政务服务便民热线归并,实现一个号码服务。归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”(简称12345热线),语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24小时”全天候人工服务。

此外,优化工作流程、资

源配置和运行机制,提升服务能力,强化综合保障,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接,确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

加快热线归并 取消省级及以下部门设立的政务服务便民热线号码

建设12345热线统一平台,由省级12345热线平台和市级12345热线平台组成,省、市两级分别负责建设、运营和管理。依托统一平台,构建集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈的全省政务服务咨询投诉举报处置体系。

省级12345热线平台作为全省政务服务便民热线运行体系总枢纽,负责制定12345热线平台对接标准,实现省级政务服务便民热线归并和省、市两级平台互联互通,推动全省政务服务便民热线数据的汇聚、互联共享和同步更新。

市级12345热线平台要

优化功能,为市级政务服务便民热线归并、12345热线优化提供支撑。按照省、市级12345热线平台对接标准进行改造升级,承担省级12345热线话务受理前置入口职责,合理配备人员力量,完成话务对接、数据对接、工单归口统一、知识库共建共享等工作,强化智能化技术应用,切实提升热线服务效能。

加快热线归并,实现“一号响应”。取消企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线号码,将话务座席统一归并到省、市级12345热线。全部取消省级及以下部门设立的政务服务便民热线号码;保留话务量大、社会知

晓度高的政务服务便民热线号码,将话务座席并入省、市级12345热线统一管理,使用12345热线平台开展工作。其中,对设置专家座席的热线,有关部门要建立本行业专家选派和管理长效机制,专家座席服务要符合12345热线管理规范;实行垂直管理的国务院部门设立的政务服务便民热线,以分中心形式归并到省、市级12345热线,保留号码和话务座席,与12345热线建立电话转接机制,提供“7×24小时”全天候人工服务,纳入热线考核督办工作体系和跨部门协调机制,共建共享知识库,相关数据及时向省、市级12345热线平台归集。