

# 云南33个部门热线 将并入“12345”

## “30天无理由退货”就打12345

为优化政务服务便民热线，畅通政府与企业、群众的互动渠道，云南省人民政府办公厅日前出台《云南省政务服务便民热线归并优化工作方案》。《方案》中明确，以一个号码服务企业和群众为目标，2021年底前，归并除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线，建设以“12345”为语音呼叫号码的“云南省12345政务服务便民热线”，为企业和群众提供“7×24小时”全天候人工服务，打造政务服务“总客服”。本月底，我省将全面启动政务服务便民热线归并优化工作。



新华社发 王琪作

### 归并方式

《方案》提出整体并入、双号并行、设分中心三种归并方式。

#### 整体并入

企业和群众拨打频率较低的国务院有关部门设立的政务服务便民热线以及各地各部门设立的政务服务便民热线，取消号码，话务座席统一归并到各地12345热线，取消在省直部门设置的话务座席，由各地12345热线为企业和群众提供接听服务。

如全国统一民政服务电话12349、全国住房和城乡建设服务电话12319、云南省旅游投诉电话96301等18个热线。其中，96301热线整体并入后，12345热线受理的反映涉及我省旅游的投诉和“30天无理由退货”方面诉求，要实时向省旅游投诉和旅游购物退货处置系统派单转办。

### 受理范围

省政府办公厅为全省12345热线管理机构，负责12345热线省平台的规划建设和运行管理，指导和监督全省政务服务便民热线工作。

《方案》明确了12345的受理范围，12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保

### 限时办结

12345热线要即时转办签收、限时答复办结。涉及行政执法案件和投诉举报的，应当第一时间转至有关单位办理。受理的其他诉求，工作时间一般于当日及时派单转办，非工作时间一般于工作日10:00前完成转办，办理单位一般2小时内完成签收，对不属于本单位职责范围内的事项应在签收派单后24小时内退回。

按照12345热线受理范围，除12345热线按知识库即时回答的一般性咨询外，其他咨询类事项一般不超

#### 双号并行

话务量大、社会知晓度高的国务院有关部门设立的政务服务便民热线，保留号码，话务座席并入各地12345热线统一管理，取消在省直部门设置的话务座席。对于不具备归并条件的热线，可以保留话务座席，与12345热线建立电话转接机制，按照12345热线标准统一提供服务。热线号码在一些州、市未提供接听服务或已经取消的不再开通或恢复。

如全国公共法律服务专用电话12348、市场监管投诉举报电话12315、全国扶贫监督举报电话12317等10个热线。

护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

各地12345热线按照受理、派

过1个工作日，求助、意见建议类事项一般不超过3个工作日，相对复杂的事项经受理的12345热线管理机构同意，可申请延期办结，咨询类事项最长不得超过3个工作日，求助、意见建议类事项最长不得超过5个工作日。涉及投诉、举报类的事项一般不超过15个工作日办结，相对复杂的事项经受理的12345热线管理机构同意，可延长办结期限，同一事项申请延期办结以2次为限，每次延长10个工作日。

本报记者 闵楠

#### 设分中心

实行垂直管理的国务院有关部门在我省接听的政务服务便民热线，以分中心形式归并到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。同时，纳入云南省政务服务便民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，有关数据实时向12345热线平台归集。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。

如全国统一海关公益服务电话12360、国家移民管理局咨询服务热线12367、全国邮政业用户申诉电话12305等5个热线。

单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节规范工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行；完善事项按照职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则。

## 《云南省脱贫攻坚典型案例选编》新书发布 共收录了51个典型案例

8月18日，《云南省脱贫攻坚典型案例选编》正式发布。见面会现场，入选《云南省脱贫攻坚典型案例选编》的单位代表分享了一个个令人难以忘怀的战贫扶贫故事。

该书历时两年，共收录了云南省脱贫攻坚中的51个典型案例，涵盖了产业扶贫、就业扶贫、“两不愁三保障”、易地扶贫搬迁、“直过民族”和少数民族、定点扶贫、东西部扶贫协作、集团帮扶、激发内生动力9个方面，生动讲述了脱贫攻坚一线的感人故事和先进典型事迹，充分展示了社会各界凝心聚力决战决胜脱贫攻坚的精神风貌，记录和反映了这一伟大壮举的历史性成就。据介绍，这些生动鲜活的脱贫攻坚典型案例，在展示云南脱贫攻坚成果、解码云南减贫特色的同时，也为下一阶段推动解决地区发展不平衡不充分问题、缩小城乡发展差距、有效衔接乡村振兴工作提供了有益的参考和借鉴。

下一步，我省将推动从脱贫攻坚的思维定式转向创新政策制度机制、促进脱贫县县域经济发展，实现农村低收入群体的发展与区域大教育大产业发展有机结合；从注重解决“两不愁三保障”转向全面提升乡村基础设施建设、公共服务供给能力和水平，实现巩固成果和乡村振兴的有机结合；从突出到人到户转向分层分类，实现开发式帮扶和保障性帮扶有机结合；从政府投入为主转向政府投入和发挥市场作用有机结合，多渠道多方式满足乡村建设资金需求。全省将建立健全防返贫监测和动态帮扶机制，扎实做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的各项工作，坚决守住不发生规模性返贫这条底线，推进脱贫地区群众实现更宽领域、更高层次的发展，确保脱贫不返贫、振兴不掉队，朝着共同富裕的目标稳步前行。

本报记者 孙江荭

## 云南白药董事汪戎、纳鹏杰辞职

8月18日，云南白药(000538.SZ)发布公告称，公司第九届董事会已收到公司董事汪戎、纳鹏杰送达的《关于辞去云南白药集团股份有限公司董事的申请》，汪戎因个人身体原因，提出辞去公司副董事长、董事及其他一切职务(因汪戎现任公司党委书记，其党委书记辞职申请尚需上级党组织审批)；纳鹏杰因本人工作原因，提出辞去公司董事及其他一切职务，辞职后，纳鹏杰不再担任公司任何职务。

根据《公司法》《公司章程》的相关规定，汪戎、纳鹏杰的辞职申请自送达董事会之日起生效，汪戎、纳鹏杰辞职后不会导致公司董事会成员低于法定人数，不会影响公司董事会和公司经营的正常运行。截至公告披露日，汪戎、纳鹏杰未持有公司股份。云南白药表示，这次正常的董事会成员变动不会影响到公司的经营管理。

本报记者 赵丹青

春城晚报  
开屏新闻App  
理想生活 即刻开屏