

2023全国政务热线 服务质量评估指数

2023 年 9 月

前言

国家系列文件的出台为政务热线的建设发展指明了方向，也充分强调了政务热线在协同治理与智慧治理方面的作用和价值。

- 2021年1月，国务院办公厅印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），指出要“以一个号码服务企业和群众为目标，推动地方政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平”。
- 2022年5月，国务院办公厅印发《关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号），强调“加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感”。
- 2023年8月，国务院办公厅印发《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号），明确“各地区各有关部门要高度重视，健全完善政务服务效能提升常态化工作机制，加强组织领导和统筹协调，细化任务分工，压实工作责任，适时出台政策措施，持续优化各级政务服务平台功能和服务，抓好督促落实，加强经费和人员保障，切实保障各项机制高效运行，对标借鉴典型经验做法，推出更多利企便民举措，不断提升企业和群众的获得感和满意度”。

目录

contents

01

评估背景

02

评估方法

03

评估结果

04

发现的亮点

05

发现的不足

06

改善建议

07

展望未来

01

评估背景



政务服务热线简介

“12345政务服务便民热线”是各地市人民政府设立集政务咨询、民生诉求和行政效能投诉等为一体的非紧急性综合服务平台。政务热线为提高为民服务水平，推进依法行政，创新社会治理，维护自然人、法人和其他组织的合法权益提供有力支撑。

01

PART

发展背景

1983年是中国政务热线发展的元年，武汉、沈阳、鞍山等城市纷纷设立“市长公开电话”，拉开了政务热线建设的帷幕。

02

PART

服务范围

包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域，满足了企业和群众的多样化需求。

03

PART

服务方式

包括电话、市长信箱、手机短信、手机客户端、微博、微信等，为企业和群众提供“7×24小时”全天候人工服务。

04

PART

服务质量

号码归并整合有序推进，信息系统建设和应用成效显著，数据共享和开发利用持续深化，一体化服务和监管效能大幅提升。

政务服务热线价值

随着社会的快速发展和公共服务需求的日益增长，政府与企业 and 群众之间的联系越来越密切，政务热线作为政府与群众之间快速、便捷的沟通渠道，在改善民生、服务企业、辅助决策等方面发挥着重要的作用。政务热线作为各地综合受理热线，更是在政务服务领域具有不可替代的价值。

加强和创新社会治理，推动市域社会治理现代化

为民 — 改善民生

政务热线，“**为民而生，只为民生**”，建设人民满意的服务型政府，不断增强群众的幸福感。

做好整合归并，一号服务市民

效率与体验并重，为民生代言

为企业 — 促进发展

提高对企服务水平，推进依法行政，创新社会治理，法治化营商环境助力经济社会高质量发展。

- 帮助企业解决实际问题，促进企业的发展
- 提供高效企业服务，营造良好营商环境
- 促进政企互动，增强参与感、归属感
- 建设数字政府，促进治理现代化

为政 — 辅助决策

通过“民声+政音”的立体互动，提高政府透明度和公众参与度，辅助城市治理决策。

内外协同	赋能管理	决策支持
◆改善行政能力 ◆提高办事效率	◆政府绩效管理 ◆服务回应性	◆辅助政府决策 ◆辅助城市治理