

热线号码多 办事多头找

“12345”政务服务“总客服”来了

便民热线号码多、记不住，热线服务资源分散，电话难接通，群众办事多头找……这些困扰你的操心事、烦心事、揪心事，今后有望通过拨打“12345”解决！

国办日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，明确今年年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”。国新办7日举行国务院政策例行吹风会，围绕社会关切的热点问题进行了回应。

哪些热线将合并？哪些将保留？

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长迪晶介绍，指导意见规定，对于地方自行设立的政务服务便民热线，要求全部取消号码并入12345热线；对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线，具体

涉及32条热线，按照要求以3种方式并入12345热线——整体并入。取消话务量相对较低、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席，整体并入12345热线。双号并行。对于群众知晓率

比较高、话务量比较大的，实行双号并行，保留号码，话务座席并入12345热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线，以分中心形式归并入所在地区的12345热线，保留号码和话务座席。

迪晶表示，指导意见鼓励各地区开展探索，建立12345热线和110、119、120、122等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制；支持京津冀、长三角、成渝等地区建立区域内12345联动机制。

哪些烦心事可以打12345热线？

根据指导意见，归并后的12345热线将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、生态环境保护等领域的咨询、求助、

投诉、举报和意见建议等。但不受理须通过诉讼、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。

“坚持诉求受理和业务办理相衔接。12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，

不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，形成高效协同机制。”迪晶说。

问题和诉求如何及时得到反馈？

接线时间过长、反映问题后石沉大海怎么办？指导意见明确优化工作流程，建立诉求分级分类办理机制。

以北京为例，据北京市政府副秘书长、北京市政务服务管理局局长王军介绍，北京市探索通过对群众诉求“闻风而动，接诉即

办”来推动解决群众身边事。此外，将出台北京市接诉即办条例，将以12345热线为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示，今后市民遇到交通类问题，既可以拨打全国交通运输服

务监督电话12328，也可拨打12345热线。同时，将利用这次归并契机，力争人工电话接听率达到99%，并在目前平均电话接听等待时间34秒基础上，不断缩短时间，让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示，全国税务系统

一服务热线12366将以分中心形式归并到所在地的12345热线，保留号码和话务座席，进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制，持续提升响应率、解决率和满意率。

政务服务效果怎么考核？

更好地发挥热线为民服务作用，督办评价是关键一环。那么，如何用好考核机制，确保热线打进老百姓心坎里？

王军介绍，北京在接诉即办改革中，健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标

体系，通过电话、短信、智能回访等形式，让群众对诉求办理情况作出评价。

此外，针对重点领域、重点问题、重点任务，召开月度例会、专班会等，对诉求办理进行督导和检查，特别是对群众关注、媒体反

映的热点问题、普遍问题加大督办力度，每月跟进督办，直至问题解决；每月对考评结果进行点评，诉求办理情况作为干部选拔使用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示，今后将把政务热线归并工作纳入全国税务系统

的年度绩效考核，加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意率等指标的综合评价，确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督，整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。

新华社北京1月7日电

在更高水平开放中满足人民对美好生活的需要

——商务部部长王文涛谈2021年商务工作发力点

新的一年，促消费有何新招？如何继续稳住外贸外资基本盘？自贸区（港）建设有哪些新动作？自贸“朋友圈”如何构建？新华社记者采访了商务部部长王文涛。

发挥好连接国内国际循环的关键枢纽作用

“商务部一头连着国内大循环，一头连着国际大循环，在国内大循环和国际大循环联动中商务部能发挥重要作用。”王文涛说。

在他看来，商务工作联通内外、贯通城乡、对接产销，是国内大循环的重要组成部分，也是国内国际双循环的关键枢纽，在构建新发展格局中位置十分重要，责任也十分重大。

王文涛说，构建新发展格局，商务部将着重从两方面入手——

在促进畅通国内大循环方面，立足扩大内需这个战略基点，激发消费潜力和活力，促进形成强大国内市场。优化流通网络布局，打通内循环堵点、补齐短板，提高国内大循环水平。

在促进畅通国内国际双循环方面，坚持实施更大范围、更宽领域、更深层次对外开放，利用好国内国际两个市场两种资源，稳住外贸外资基本盘，深化“一带一路”经贸合作，促进内外贸一体化，建设高水平开放平台，深化多双边经贸合作。

“我们将积极促进内需和外需、进口和出口、引进外资和对外投资协调发展，加快建设更高水平开放型经济新体制，推动国内外市场更好联通、相互促进。”王文涛说。

四方面着手激发消费潜力

消费是畅通国内大循环的关键环节

和重要引擎。中央经济工作会议指出，要把扩大消费同改善人民生活品质结合起来。2021年商务部促消费将有何新举措？

“我们要立足扩大内需这个战略基点，顺应消费升级趋势，强化数字赋能，提高流通效率，释放消费潜力，发挥好消费对经济发展的基础性作用。”王文涛说，商务部将重点抓好四方面工作。

——提升传统消费能级。促进商品消费，畅通汽车、家电、家具等大件商品消费链条，支持地方开展以旧换新、汽车下乡等活动。拓展服务消费，提振餐饮消费，促进家政服务提质扩容。发展乡村消费，扩大电商进农村覆盖面，发展农产品冷链物流，支持乡镇商贸中心建设，打造联结城乡消费的重要节点。

——加快培育新型消费。鼓励企业运用5G、物联网等信息技术，加快实体商业数字化、智能化改造，满足个性化、定制化消费需求。

“不少商贸企业在发展消费新业态新模式方面做了很多有益探索，我们要积极鼓励，加大支持力度。”王文涛说。

——完善消费市场体系。建设现代商贸流通体系，畅通流通网络“大动脉”，打通城乡流通“微循环”，加快线上线下融合，让流通效率高起来，流通成本降下来。优化消费环境，加强消费信用和标准体系建设，让群众消费既便利实惠，又安全放心。

——优化消费升级平台。培育形成若干具有全球影响力的国际消费中心城市，稳步有序推进步行街改造提升试点。建设一刻钟社区便民生活圈，深入开展便利店品牌化连锁化三年行动，推动便利店进社区，改造一批早餐店、菜市场等便民服务设施。

坚决稳住外贸外资基本盘

“当前，我们面临的形势仍然严峻复杂，稳外贸稳外资压力还很大。”王文涛

说，商务部将在促进外贸外资稳定发展、提升质量上下功夫，坚决稳住外贸外资基本盘，增强外贸外资综合竞争力，夯实服务国内国际双循环的产业基础。

稳外贸方面，商务部将重点实施三个计划：即优进优出计划，建设国家进口贸易促进创新示范区，培育外贸新业态新模式；贸易产业融合计划，认定一批外贸转型升级基地，推进服务贸易创新发展试点；贸易畅通计划，与“一带一路”相关国家商建贸易畅通工作组，扩大海外仓规模，加强国际营销体系建设。

稳外资方面，商务部将坚定不移扩大开放，持续放宽市场准入，落实新版外资准入负面清单和鼓励外商投资产业目录，推动增设服务业扩大开放综合试点，创新提升国家级经开区。

“我们还将实施好外商投资法及配套法规，优化外商投资信息报告制度，发挥外资企业投诉工作机制作用，保护外资企业知识产权和合法权益。”王文涛说。

以制度创新推进自贸区（港）开放平台建设

新的一年，更大力度改革开放，如何发挥好自贸试验区和自由贸易港的对外开放平台作用？

“我们将坚定支持自贸试验区充分发挥先行先试和开放高地优势，在构建新发展格局中走在前列。”王文涛说。

目前，海南自由贸易港建设开局顺利，下一步，还有哪些新动作？

“我们将继续贯彻习近平总书记关于海南自由贸易港建设的重要指示精神，对接国际高水平经贸规则，把制度创新摆在突出位置，与有关方面一道，落实好总体方案确定的各项政策制度，推动海南自由贸易港在构建新发展格局中发挥

更大作用。”王文涛说。

扩大自贸“朋友圈”让自贸协定更好惠及企业

实施自由贸易区提升战略，构建面向全球的高标准自由贸易区网络，是“十四五”规划建议提出的内容，也是推动高水平开放的重要举措。

2020年11月，我国签署了区域全面经济伙伴关系协定（RCEP），世界上最大自贸区诞生。一周前，又完成了中欧投资协定谈判，达成一份平衡、高水平、互利共赢的投资协定。

“我们的自贸伙伴越来越多，开放水平越来越高。”王文涛说，目前，我国已与26个国家和地区签署19个自贸协定，与自贸伙伴贸易额占比达35%。

王文涛说，未来，商务部将重点从三方面落实自由贸易区提升战略，为构建新发展格局提供更高水平的机制性保障。

——进一步扩大范围。推动RCEP早日生效实施，加快推进中日韩自贸协定谈判，推动与海合会、以色列、挪威等自贸谈判进程，积极考虑加入全面与进步跨太平洋伙伴关系协定（CPTPP）。与更多贸易伙伴商签自贸协定，不断扩大自贸“朋友圈”。

——进一步提升水平。进一步提高货物贸易零关税比例，放宽服务贸易和投资市场准入，积极参与数字经济、环保等新规则议题谈判，推动建设更高水平开放型经济新体制。

——进一步增强实效。以RCEP生效实施为契机，加大对自贸协定的宣介、推广、培训。“提升自贸协定综合利用率，归根结底是要让自贸协定更好地惠及企业。”王文涛说，要通过实施好自贸协定，拉紧我国与相关国家地区利益纽带，提升多双边经贸关系水平。据新华社北京1月7日电