附件1

任务清单表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作任务 | 责任部门 | 完成时限 |
| 1 | 建立统筹调度机制。明确一名局领导统筹部署，消费网监处牵头办理，相关处室协同配合的工作机制，组织调度12315、12365热线归并优化工作。对重点难点问题及时向省政务服务中心沟通对接，强化协调联动力度，扎实推进热线归并优化工作。 | 牵头部门：消费网监处责任部门：特种设备处、省12315投诉举报中心、大数据中心 | 2021年3月底前 |
| 2 | 拟定实施方案。按照《省人民政府办公厅关于印发贵州省加快推进政务服务便民热线归并优化工作方案的通知》等文件要求，拟定热线归并优化工作实施方案，统筹调度热线归并优化工作。 | 牵头部门：消费网监处责任部门：特种设备处、省12315投诉举报中心、大数据中心 | 2021年3月底前 |
| 3 | 制定任务清单与平台对接业务架构图。结合归并热线的具体实际，严格按照工作要求，制定完成我局的热线归并任务清单，明确任务责任分工、时间表、平台对接业务架构图，细化工作任务、量化工作进度，确保如期完成既定目标。 | 牵头部门：消费网监处责任部门：特种设备处、省12315投诉举报中心、大数据中心 | 2021年3月底前 |
| 4 | 加强对全省工作指导，强化工作沟通衔接。加大对本系统各地12315热线归并工作的指导力度，确保全国12315平台上下衔接顺畅，实现12345热线平台与全国12315平台五级贯通，互联互通、信息共享和业务实时交互。 | 牵头部门：消费网监处责任部门：省12315投诉举报中心、大数据中心 | 2021年9月底前 |
| 5 | 完成双号并行技术对接，确保热线平稳过渡。积极推动与政务热线管理部门建立信息共享规则，协调12345热线平台参照市场监管总局《12345热线平台与全国12315平台对接技术方案》标准要求进行平台衔接，及早实现12345热线平台与全国12315平台互联互通、信息共享和业务实时交互。对12345实时推送的全量信息进行统一接收、转换和标准化整理，确保热线工单实时归集到全国12315平台流转处置。 | 牵头部门：大数据中心责任部门：省12315投诉举报中心、特种设备处、财务审计处 | 2021年5月底前 |
| 6 | 做好热线归并工作的经费保障与使用划转等相关工作。按照省政府热线归并工作方案的相关要求和经费使用的有关规定，做好热线归并工作中的经费保障和使用划转。 | 牵头部门：省12315投诉举报中心责任部门：财务审计处、大数据中心 | 2021年6月底前 |
| 7 | 梳理完成知识库。全面收集、梳理、汇总归并热线涉及到市场监管领域范围的业务相关法律、法规、政策等知识点，统筹做好知识库梳理，形成专门的知识库，实时与12345热线共建共享知识库内容，确保12345热线与12315热线双号并行的专业化服务水平。 | 牵头部门：消费网监处 责任部门：省局各业务处室、省12315投诉举报中心 | 2021年4月20日前 |
| 8 | 开展业务培训。与省12345热线建立良好的协同联动机制，配合省12345热线开展专题业务培训，加大对热线工作的支撑力度。 | 牵头部门：消费网监处 责任部门：省局各业务处室、省12315投诉举报中心 | 2021年5月底前 |
| 9 | 做好电梯救援电话号码的更换。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》，12365热线将取消号码，整体并入12345政务服务热线。5月底前取消12365号码，启用新的电梯救援电话。做好新号码申请、推广，以及过渡期电话语音提示、经费预算与使用划转等工作。采用标签覆盖的方式，完成全省已张贴电梯应急救援提示牌上救援电话的更新，确保我省电梯救援工作正常开展。 | 牵头部门：特种设备处责任部门：大数据中心、财务审计处、省12315投诉举报中心 | 2021年5月底前 |