

绵阳市人民政府公报

第7号
(总号579)
2021年4月15日

传达政令 宣传政策
公开政务 服务社会

编辑委员会

顾问：元 方
主任：柳 江
成员：钟 培 罗俊波
易 斌 陈虹宇
主编：陈虹宇
副主编：肖 建 蒲垚佚 陈 韬 文 轶
编辑：罗 超 李思颖 赵 猛 张 龙
曹 钰 杨凯钧 刘 恒 王慧风
顾 星 董亚玲 周 霞

主管单位：绵阳市人民政府
主办单位：绵阳市人民政府办公室
印 数：4000 册
地 址：绵阳市绵兴东路 98 号 B 幢 603 室
联系电话：(0816) 2533758
传 真：(0816) 2535019
E-mail：szfyjs@my.gov.cn
承印单位：四川天娇印务有限公司

目 录

政府文件

绵阳市人民政府办公室关于印发绵阳市政务服务便民热线
整合优化工作方案的通知
绵府办函〔2021〕36 号..... 2

部门文件

绵阳市住房和城乡建设委员会关于进一步规范建筑施工企业资质认定
的通知
绵住建委函〔2021〕149 号..... 10
绵阳市住房和城乡建设委员会关于 2020 年度建筑工程技术副高级职称
评审答辩有关事项的通知
绵住建委函〔2021〕165 号 12
绵阳市住房和城乡建设委员会关于开展房屋安全鉴定机构名录更新工
作的通知
绵住建委函〔2021〕168 号 17

绵阳市人民政府办公室

关于印发绵阳市政务服务便民热线

整合优化工作方案的通知

绵府办函〔2021〕36号

科技城管委会，各县（市、区）人民政府，各园区管委会，科学城办事处，市级各部门：

经市政府同意，现将《绵阳市政务服务便民热线整合优化工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织

实施。

绵阳市人民政府办公室

2021年4月15日

绵阳市政务服务便民热线整合优化工作方案

为认真贯彻落实国务院办公厅《关于进一步
优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发
〔2020〕53号，以下简称《指导意见》）、省政府办公
厅《关于印发四川省政务服务便民服务热线整合
优化工作方案》（川办发〔2021〕15号，以下简称
《工作方案》）精神，切实解决政务服务便民热线号
码过多、拨打不方便、接听率不高等问题，不断优化
“12345政务服务便民热线”（以下简称12345热线）

运行机制，有效提升政府为企业便民服务水平，现结
合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想
为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三
中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展
理念，按照党中央国务院决策部署和省委省政府、市

委市政府工作要求,深入推进“放管服”改革,以“一个号码接听”服务企业和群众为目标,清理整合政务服务便民热线,进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道,提升政务服务能力,持续优化营商环境,为助推我市和谐社会构建、服务型政府建设、经济社会发展着力打造一流的政务服务便民热线体系。

二、工作目标

以 12345 热线平台为依托加快推进除 110、119、120、122 等紧急热线外的非紧急政务服务便民热线整合,2021 年 10 月底前,全面完成国家部委设立在我市接听的非紧急政务服务便民热线整合及省、市自行设立的政务服务便民热线整合,逐步实现“一个号码接听”“7×24 小时”全天候服务;打造具有“三个统一”(统一受理平台、统一热线号码、统一服务标准)、提供“四大服务”(服务群众、服务企业、服务基层、服务决策)、发挥“六大作用”(干群连心桥、民生直通车、发展助推器、作风监督哨、信息中转站、维稳减压阀)的政府热线综合服务平台。同时拓展热线平台功能,构建集咨询、投诉、求助、建议、举报等功能为一体,涵盖电话、网站、微信、移动客户端等渠道的热线平台体系,实现标准统一、整体联动、业务协同;优化流程和资源配置,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,打造更加便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

三、整合原则

(一)统一受理、方便群众。

将现有政务热线一号对外、统一受理,方便群众拨打热线电话。

(二)整合资源、厉行节约。

对现有部门热线进行整合,实现资源集约共享,达到费省效宏、事半功倍的效果。

(三)信息共享、协同联动。

热线受理中心、各办理责任单位等通过热线平台,实现信息共享,建立协调联动机制。

四、重点任务

(一)推进热线整合联动。

1. 科学确定整合方式。按照国务院办公厅《指导意见》、省政府办公厅《工作方案》要求,通过整体并入、双号运行、设分中心三种方式归并至 12345 热线(见附件)。一是整体并入,对无系统支撑、话务量小、专业性不强的政务服务便民热线,取消原号码,话务坐席整体并入 12345 热线,由 12345 热线平台负责统一接听,责任部门承担 12345 热线平台转办事项办理及反馈。二是双号并行,对社会知晓度高、话务量大的政务服务便民热线,保留原号

码直接转接,话务座席并入 12345 热线平台统一接听,责任部门承担 12345 热线平台转办事项办理及反馈;专业性强的热线,相关业务部门在 12345 热线中心设置专家坐席,现场解答企业及群众诉求。三是设置分中心,部分垂管部门设立在我市接听的政务服务便民热线,原单位保留热线号码与话务坐席,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;实现系统互联互通、业务协同和数据共享。

2. 分类推进热线整合。

一是完成国家部委设立在我市接听的热线整合。严格按照国家规定的整合方式及时间节点完成国家部委设立在我市的政务服务便民热线整合,相关运行数据全面实时共享至市级 12345 热线平台;12345 热线可按知识库解答一般性咨询,相对专业的问题和需要由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式,转至责任单位办理。探索对设分中心的热线采取整体并入、双号并行等方式进行归并。

二是完成省级、我市自行设立的热线整合。除《指导意见》(国办发〔2020〕53 号)要求的“双号并行”“设分中心”的热线外,省设立在我市接听的政务服务便民热线及我市自行设立的政务服务便民热线全部纳入市级 12345 热线,各县(市、区)不再单独设立 12345 热线。各部门(单位)原则上不再新设

政务服务便民热线(包括新设号码和变更原有号码名称、用途),已取消的热线号码不再恢复。

3. 建立完善热线转接和联动机制。建立 110、119、120、122 等紧急热线中非紧急类诉求与 12345 热线的分流转接处置工作机制,水电气等公共事业服务热线与 12345 热线的联动机制。

(二)完善热线平台建设。

1. 升级改造热线平台。建立涵盖电话、网站、微信、移动客户端等渠道的热线服务平台,强化综合受理、协同办理、知识管理、数据应用的跨地区、跨部门、跨层级的业务中枢能力,实现数据共享、业务协同、智能分析、服务联动、效能监管等功能。全市有关部门(单位)要将业务系统查询权限向 12345 热线平台开放,实现常规业务“一网查询”,全面实现互联互通、数据共享。2021 年 10 月 31 日前完成我市 12345 热线平台与省 12345 热线平台的对接。

2. 完善热线知识库建设。按照全省知识库建设要求,规范知识库信息数据录入标准,建立完善知识库管理和维护机制,积极应用人工智能技术,实现群众咨询智能应答。各职能部门对本部门办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等相关信息进行整理,针对热点问题,形成口径一致、答复规范的“标准答案”,于 2021 年 10 月 31 日前完成热线知识库全量汇聚,并动态更新。

(三)健全热线运行机制。

1.健全热线管理体系。市政府办公室为12345热线的主管部门;市长热线服务中心为12345热线的具体管理责任单位,承担热线日常运行管理和平台建设等工作,负责对热线分中心、热线办理部门进行督办考核;各县(市、区)、园区、市级有关部门、各公共服务部门为12345热线的办理责任单位。热线管理责任单位要根据省级12345热线标准体系编制我市12345运行管理办法、建立健全热线工作统筹协调机制,负责重大事项的协调和督促。

2.规范热线受办标准。12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求范围,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,主动引导来电人向相关职能部门反映。各地各部门(单位)要严格按照12345热线受理范围开展有关工作,对行政调解类、执法办案类的事项,依法依规处置,不片面追求满意率;对涉及行政执法案件和投诉举报的事项,12345热线第一时间转至相关部门办理,形成高效协同机制。

3.优化热线工作流程。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。各责任单位按照职能职责分类办理原则,进一步优化流程和资源配置,明确12345热线与业务部门职责,建立事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则,规范办理进度自助查询、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程序,优化受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节工作流程,实现企业和群众诉求全流程闭环管理。

4.加强热线督办落实。建立健全热线工作台账,加强群众反映问题办理的工作督导,强化监管热线办理工作,及时催办、督办,定期通报办理工作情况,推动问题得以解决、矛盾有效化解;及时汇总整理与群众生产生活息息相关的重点难点问题和群众关注的热点问题,提出合理化建议,为政府决策提供参考。

5.强化信息安全保障。建立信息安全管理体制,制定相关规章制度和准则,配备安全管理人员,制定相关制度和准则,配备安全人员,加强人员安全教育培训,通过登陆认证、权限管理、签订保密协议等措施,保护来电人个人信息。根据业务和信息敏感度,定义信息安全边界区域,制定安全策略和安全级别。采用身份鉴别、参数加密、数据完整性验

证等手段,对数据库服务器中的数据进行保护。

五、强化组织保障

(一)加强组织领导。市政府办公室牵头负责12345 热线整合优化工作,细化工作措施等;市委编办负责整合后热线中心的机构编制调整工作等;市机关事务管理局负责整合后热线中心办公场地相关保障工作等;市财政局加强整合后热线中心经费保障工作等。各热线办理责任单位负责本行业领域内的热线专业知识库开放共享、设备经费划转、系统对接、数据归集及专家坐席设置等工作,确保按期完成热线整合优化任务。

(二)加强督办考核。市政府办公室负责对12345 热线整合优化工作推进情况进行监督,采用

督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式,对推进滞后的责任单位进行督促督办和问责通报。市长热线中心负责开展考核热线整合、建设、运行情况。

(三)加强宣传培训。利用广播、电视、报刊、新媒体等多种方式宣传 12345 热线的功能和作用,提高热线知晓度,扩大热线影响力。建立健全培训制度,加强对一线人员的业务培训和现场指导,切实加强热线队伍建设,强化业务培训和现场指导,提升热线服务质量和水平,及时总结推广好经验好做法。

附件:绵阳市政务服务便民热线整合归并任务清单

附件

绵阳市政务服务便民热线整合归并任务清单

一、整体并入(热线 15 条,取消号码,话务坐席统一归并到 12345 热线系统)

整合热线	进度安排	责任单位
12336全国统一自然资源违法举报电话	2021年5月31日前,整合到12345热线,8月1日前,注销原热线号码。	市自然资源和规划局
12312全国统一商务领域举报投诉咨询服务电话		市商务局
12356人口和计划生育法规咨询及举报投诉电话		市卫生健康委
12365全国质监和出入境检验检疫统一电话		市市场监管局
12358全国价格投诉举报统一电话		市市场监管局
12330全国统一知识产权维权援助公益服务电话		市市场监管局
12331全国统一食品药品监督举报服务电话		市市场监管局
962299市企业服务电话		市政府办公室
96960市效能投诉电话		市政府办公室
96196市政务服务电话		市政务监督局局
2538758市金融办服务电话		市金融工作局
2250857市统计服务电话		市统计局
12349全国统一民政服务电话		市民政局
96119火灾隐患举报投诉电话		市消防支队

二、双号并行(热线 12 条,保留号码,话务坐席统一归并到 12345 热线系统)

整合热线	进度安排	责任单位
12369环境保护投诉举报电话	2021年10月15日前整合到12345热线。	市生态环境局
12318全国文化市场举报电话		市文广旅局
12315 12315市场监管投诉举报热线		市市场监管局
12313全国烟草专卖品市场监管举报电话		市烟草专卖局
12319全国住房和城乡建设服务电话		市住建委
12328全国交通运输服务监督电话		市交通运输局
12350全国统一安全生产举报投诉电话		市应急局
12385全国残疾人维权服务电话		市残联
12316全国农业系统公益服务电话(设专家坐席)		市农业农村局
12348全国公共法律服务专用电话(设专家坐席)		市司法局
12333全国人力资源和社会保障服务电话(设专家坐席)		市人力资源社会保障局
12329全国统一住房公积金热线服务电话(设专家坐席)		市住房公积金中心

三、设分中心(热线 1 条,保留号码及话务坐席,与 12345 热线系统建立电话转接机制)

整合热线	进度安排	责任单位
12366全国税务系统统一电话	10月31日前,实现相关数据实时向市级12345热线平台归集;完成相关业务系统、热线系统和投诉举报处理系统与省级12345热线平台的对接。	市税务局

绵阳市住房和城乡建设委员会

关于进一步规范建筑施工企业资质认定的通知

绵住建委函〔2021〕149 号

各县市区（园区）建设行政主管部门，各建筑施工企业：

为巩固建筑施工企业资质审批突出问题系统治理成果，构建规范有序、公平守信的建筑市场环境，确保建筑施工企业资质管理制度改革顺利过渡，经研究，将进一步规范建筑施工企业资质认定。现将相关事项通知如下：

一、实行联合审查

为确保建筑施工企业资质审批的科学性和严肃性，对建筑业企业资质审查流程进行完善，将对建筑施工企业事中事后监管工作有关的单位（科室）纳入建筑业企业资质审查工作组。由行政审批科受理并进行要件初审后，将初审结果在市住建委

官网进行公示，接受社会监督和投诉，同时抄送资质审查工作组成员单位，各成员单位 5 个工作日内将审查意见反馈至行政审批科，逾期未反馈审查意见视为无意见，行政审批科汇总公示收集的意见和各成员单位审查意见后，经资质审查工作组组长审签后，报请主任办公会审定，审定后在市住建委官网通告。

二、规范申报条件

（一）建筑施工企业取得安全生产许可证六个月后方能增项公路、桥梁、隧道、路基、路面等要求机械设备的总、专包资质。

（二）按照《建筑业企业资质标准》，建造师、技术人员等人员在领取资质证书前必须满足相关要求。

(三) 同一名建造师、技术工人 6 个月内不得用于不同建筑施工企业资质申报。办理资质增项。

(四) 申报资质时必须提供真实有效的办公场所证明,对办公场所存疑的,必要时将现场核实。

(五) 对以弄虚作假申报资质的建筑施工企业,一年内不再受理其资质新办和增项。

(六) 建筑企业资质增项应按照首次领取资质证书承诺事项入库“国家统计局直报平台”并按时报送数据,办理入建筑业统计库和有关手续后,方可

三、规范企业迁移

对拟迁出绵阳的建筑施工企业,需按资质标准全面复核,未满足资质标准不得迁出。

绵阳市住房和城乡建设委员会

2021 年 4 月 1 日

绵阳市住房和城乡建设委员会

关于2020年度建筑工程技术副高级职称评审 答辩有关事项的通知

绵住建委函〔2021〕165号

各县市区（园区）住房城乡建设行政主管部门、
人力资源和社会保障局（职改办、党群工作
部），有关企事业单位、有关人员：

为切实做好我市2020年度建筑工程技术副高
级职称评审答辩工作，现将有关事项通知如下：

一、答辩时间

2021年4月17日（星期六）。答辩人员须于4
月17日8:30前，持本人身份证报到参加答辩。

二、答辩地点

绵阳市住房和城乡建设委员会（云泉南街2号，
集中办公区6号楼A座）。

三、答辩要求

（一）现场答辩人员范围。所有申报本年度建
筑工程副高级专业技术职务任职资格人员。

（二）答辩要求。各单位务必通知答辩人员按
时报到。凡应参加答辩而未按时参加者，视为自动
放弃评审资格。现场答辩时，答辩人员须携带业绩
材料原件备查。

（三）纪律要求。评审答辩期间，答辩人员要服
从工作人员管理，遵守评审现场纪律，不得私自与
评审专家、工作人员接触，一经发现，取消本次评审
资格，并追究有关责任人责任。

四、疫情防控要求

为做好疫情防控工作，请答辩人员认真阅读
《疫情防控工作温馨提示》（附件2），提前申领天府

健康通健康码,报到时扫“场所码”凭绿码入场,并提交《疫情防控承诺书》(附件3)、佩戴一次性防护口罩。若报到前到过疫情中高风险地区的人员,必须如实出示7天之内的核酸检测阴性报告。

咨询电话:0816-2225128。

附件:1. 答辩地点导航图

2. 疫情防控工作温馨提示

3. 疫情防控承诺书

绵阳市住房和城乡建设委员会

2021年4月13日

附件 1

答辩地点导航图



附件 2

疫情防控工作温馨提示

1. 参加评审前自觉加强个人防护,进行每日健康监测,如出现发热、咳嗽等类似症状,应本着生命安全和身体健康第一的原则,积极检查,配合治疗,未治愈者暂不参加此次评审,向组织方报备后视情调整参评时间或列入下一年度评审。

2. 提前申领天府健康通健康码,报到时扫“场所码”,凭绿码报到。若报到前到过疫情中高风险地区的人员,必须如实出示 7 天之内的核酸检测阴性报告。

3. 按要求提交本人签字的《疫情防控承诺书》,对个人行为及所提供的信息的真实性进行承诺。

4. 在入口处按照工作人员指引,自觉接受健康问询、体温检测、健康码验证。体温异常、健康码黄色者不得入场,按疫情防控相关规定和程序处理。

附件 3

疫情防控承诺书

为切实做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作,本着对个人负责、对他人负责的原则,共同承担疫情防控社会责任,现将本人健康状况向此次高职评审工作主办方郑重承诺:

1. 个人健康情况良好,对自己健康情况了解,报到前 14 天内,未被诊断为新冠肺炎确诊患者、疑似病例、无症状感染者,也无与上述人员密切接触过。

2. 无疫情中高风险地区居住史、旅行史。若报到前到过疫情中高风险地区,我已如实报告并出示 7 天之内的核酸检测阴性报告。

3. 听从评审主办方安排,自觉接受健康问询,配合体温检测、健康码验证,全程佩戴口罩。有任何不适时及时主动报告,配合做好复检、留观等工作。

承诺人:

年 月 日

绵阳市住房和城乡建设委员会

关于开展房屋安全鉴定机构名录更新工作的通知

绵住建委函〔2021〕168 号

各房屋安全鉴定机构：

为加强我市危险房屋管理,规范房屋安全鉴定工作,我委决定对现有房屋安全鉴定机构名录进行更新,现将有关事项通知如下：

一、报名条件

根据《城市危险房屋管理规定》(建设部第 129 号令)、《四川省城镇房屋建筑和市政基础设施使用安全管理规定》(川建发〔2008〕84 号)等文件有关规定,房屋安全鉴定从业机构应具备以下条件：

(一)资质条件

1. 建筑工程设计乙级以上(含乙级)资质的机构。
2. 具备房屋建筑主体结构专项资质的工程质

量检测、工程质量鉴定机构。

(二)人员、设备条件

1. 具有建筑设计、施工、检测等相关专业技术人员；
2. 配备房屋安全鉴定工作相关检测、鉴定仪器设备并按相关规定检定、校准。

二、所需材料

(一)未加入现有房屋安全鉴定机构名录的机构

1. 填报《房屋安全鉴定机构报名表》(附件 1)；
2. 企业法人营业执照(提交盖鲜章复印件,携带原件备查)；
3. 单位资质证明材料(提交盖鲜章复印件,携带原件备查)；

4. 从业技术人员的资格、职称、身份、社保等证明材料(提交盖鲜章复印件,携带原件备查);

5. 近两年从事鉴定工作的业绩资料,不少于5个(按附件2要求填写,携带业绩合同原件备查)。

6. 绵阳市外注册的鉴定机构应提供四川省建设工程质量安全与监理协会鉴定分会会员单位证明材料。

(二)现有房屋安全鉴定机构名录中的机构,需提交近两年从事鉴定工作的业绩资料(按附件2要求填写,携带业绩合同原件备查)。

三、相关要求

(一)房屋使用安全鉴定机构应遵守国家有关规范标准,依法出具鉴定报告,具有良好的社会信誉,日常诚信从业情况考评良好,无不良记录,并实现客观、公正的鉴定要求向社会做出公开承诺。

(二)房屋使用安全鉴定机构存在以下行为之一的,予以通报批评,情节严重的,将其从名录中予以删除,并按照有关法律法规的规定进行查处:

1. 出具虚假鉴定报告的;
2. 未按照技术规范要求出具鉴定报告的;
3. 鉴定结论存在严重错误,或因鉴定失误发生较大事故的;
4. 报名时提交虚假材料,隐瞒真实情况的;

5. 存在其他严重违背公开、公平、公正和诚实信用原则行为的。

(三)为掌握我市危险房屋状况,各鉴定机构对我市鉴定为C、D级的房屋,须在30日内向绵阳市住建委房屋安全中心提交鉴定报告。

(四)各鉴定机构应于每年12月20日前,向绵阳市住建委房屋安全中心据实报送本年度在绵阳市房屋安全鉴定业务开展情况。

四、报名时间、地点、联系方式

请相关房屋安全鉴定从业机构于2021年4月25日前将有关材料报送我委;地址:绵阳市玉泉南街2号509室(园艺山集中行政办公区6号楼市房屋安全中心);联系人:王建勋,联系电话:0816-2606280。

附件:1. 房屋安全鉴定机构报名表

2. 鉴定工作业绩统计表

绵阳市住房和城乡建设委员会

2021年4月14日

附件 1

房屋安全鉴定机构报名表

单位名称	(盖章)			
办公地点				
法人姓名			联系电话	
营业执照统一社会信用代码				
资质等级及编码				
从业技术人员基本信息				
姓名	性别	职称	从业时间	联系电话

联系人：

联系电话：

时间：2021 年 月 日

附件 2

房屋安全鉴定工作业绩统计表

单位名称：

鉴定日期	鉴定编号	所属辖区	房屋名称	房屋面积（m2）	鉴定等级

联系人：

联系电话：

时间：2021 年 月 日