

# 农业部关于开通“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码的通知

发布单位：农业部市场与经济信息司

为维护农民合法权益，方便广大农民群众投诉举报以及更便捷地面向社会公众提供“三农”信息服务，我部在信息产业部的支持下，申请并被核配了“12316”作为全国农业系统公益服务统一专用号码。为顺利启用该号码，现将有关事项通知如下：

## 一、重要意义

启用农业系统公益服务统一专用号码，能够解决目前各地农业系统公益服务号码不统一的问题，为农民、企业投诉举报或咨询服务提供方便。同时，也有利于整合农业系统信息服务资源，提高农业信息服务能力，为广大农民和企业提供统一、规范、方便、准确的信息服务。这是农业部门积极推进政务公开，用良好的作风推进社会主义新农村建设的一个重要举措，也是解决农民最关心、最直接、最现实利益问题的具体体现。各级农业行政主管部门要充分认识这项工作的重要意义，积极创造条件开通“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

## 二、近期目标

启用“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码，要把解决农民群众最关心的利益问题作为首期开通的目标。各地要坚持因地制宜，分步开通的原则，近期目标以开通农资打假等投诉举报和“三电合一”农业综合信息服务为主，在条件成熟时，再提升“12316”专用号码功能和扩大服务覆盖范围。

## 三、实施步骤

各省级农业行政主管部门要积极争取当地电信部门的大力支持，并结合本地条件，制定切实可行的规划实施方案，稳步推进。已经建立并开通“三电合一”农业综合信息服务的单位，要将目前使用的服务号码调整为“12316”专用号码。

开通专用号码，各地可按照以下步骤组织实施：

（一）制定专用号码开通实施方案。各省级农业行政主管部门要根据本省（自治区、直辖市）已建及拟建服务、举报平台的实际情况，充分利用当地电信公司的通信资源，研究制定本地“12316”专用号码开通规划及工作实施方案。有条件的地方要积极拓展服务功能，努力满足投诉举报和咨询服务等需要。

（二）选择共同合作的电信公司。为便于管理和规范，我部根据电信企业的业务实际，经商信息产业部主管部门，并与相关电信运营企业总部联系，决定选择中国电信集团公司、中国网通集团公司（以下简称电信公司）为“12316”专用号码开通合作电信公司。中国电信集团公司负责南方片，中国网通集团公司负责北方片的专用号码开通及业务合作。南方片包括：上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆等 21 个省、自治区、直辖市。北方片包括：北京、天津、河北、河南、山东、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江等 10 个省、自治区、直辖市。

（三）申请开通，组织实施。各省级农业行政主管部门要依据本通知、信息产业部《关于核配农业部全国农业系统公益服务统一专用号码的函》（信部电函[2006]66 号，见附件），统一申请在全省（自治区、直辖市）范围内开通“12316”专用号码。须以省厅（局、委、办）名义正式行文，将本省“12316”专用号码开通实施方案和联系方式等报当地通信管理局备案。备案后，再持当地通信管理局备案通知到当地电信公司，商请开通本省（自治区、直辖市）“12316”农业系统公益服务统一专用号码事宜，并共同组织实施。各省（自治区、直辖市）“12316”专用号码具体开通地域范围，请各地根据实际与当地电信公司共同协商确定，原则上开通至县一级。

根据信息产业部要求，“12316”专用号码开通后，各地已开通的农业公益服务的 96 号码要逐步向“12316”统一专用号码过渡，并存一段时间后停止使用原有号码。

#### 四、有关要求

（一）加强领导。各地农业行政主管部门要高度重视“12316”全国农业系统公益服务统一专用号码开通工作，切实加强领导，密切与电信部门沟通配合，认真组织开通并用好“12316”农业系统公益服务统一专用号码。

（二）建立制度。要建立相应的工作制度，确保“12316”专用电话在正常工作期间有专人接听，非工作期间有录音和自动传真，每个来电都有统一规范的记录，受理或转移受理都有明确记载。有条件的地方要设立专门机构，配备专业人员，统一受理农业系统公益服务电话。

（三）统一名称。为更好地发挥“12316”农业系统公益服务统一专用号码的作用，树立和提升农业部门服务“三农”的形象，建议各地将专用号码统一称为:12316“三农”热线。

（四）做好宣传。各地在开通“12316”专用号码的同时，要与当地电信公司积极配合，共同做好“12316”专用号码开通、使用方法和主要功能等的宣传工作，让农民群众尽快掌握和使用。

（五）报送情况。各省级农业行政主管部门在本省（自治区、直辖市）“12316”专用号码开通后，要及时将开通情况及联系处室、联系人、联系电话、传真、通讯地址、邮编等报送我部市场与经济信息司；同时，每年年底前报送“12316”专用号码使用情况及效果，以便及时汇总报送信息产业部。

（六）其他要求

1.“12316”专用号码属于社会公益性服务号码，必须严格遵守国家和地方有关号码资源管理的规定，禁止转让、出租该专用号码或改变号码的公益服务性质。

2.用户拨打该号码时，收费标准按信息产业部相关规定执行。

各地在组织开通专用号码工作中如有疑问，请与我部市场与经济信息司联系。

联系电话：010-64192694，64193102

传 真：010-64193157

电子邮箱：nybdjb@agri.gov.cn

二〇〇六年六月