

12345 有事找政府



威海市政府公共服务热线中心
Xianing Municipal Government Public Service Hotline Center

热线工作作为畅通党委政府与市民群众的“连心桥”、服务群众的窗口平台,要把群众诉求作为工作第一信号,把解决群众实际问题作为一切工作的出发点和落脚点,完善机制,加强督办,切实为人民群众解难事、办好事。

——市委书记丁小强

坚持立足当前、着眼长远,按照大平台、大融合、大联通的要求,全面、系统、有针对性地建设好市政府公共服务平台。

——市委副书记、市长王远鹤



市委书记丁小强在政务服务热线中心调研

市政务服务和大数据管理局负责人

就公共服务热线平台资源整合答记者问

问:为什么要整合政府公共服务热线平台资源?

答:公共服务热线平台资源的整合工作是按照建设服务型政府总体要求,紧紧围绕社情民意,不断优化服务方式,整合各类服务热线和网络平台资源,采取“一号式”办理咨询、建议、求助、投诉、举报等公共服务事项,拓宽便民利企渠道,形成纵向联动、横向联通、规范高效的运行机制,构建统一的服务平台和立体服务网络,引导公众参与、增强政民互动、服务政府决策,从而不断提升政府公共服务水平和公众满意度。

问:怎样整合政府公共服务热线平台资源?

答:如何进行资源整合具体遵循以下思路:在现有的市政府12345公共服务热线的基础上完善运行机制,一是整合资源、统一平台。围绕大平台、大融合、大联通目标,加大政府部门服务电话、公共服务热线及网络、移动端等公共服务平台资源整合力度,构建统一规范、运行顺畅、互动有序的公共服务平台,实行统一受理、统一交办、统一督查、统一考核,为公众提供全方位、全天候、一体化的政府公共服务。二是统分结合、规范高效。公共服务热线平台实行“一号对外”,统一受理公众各类诉求事项,按照政府部门职责和具有公共服务职能的企事业单位职能划分,分转相应承办单位办理,进行统一回复。三是公众参与、便民利企。扩大服务范围,拓展服务功能,创新服务方式,提升服务效能,真正做到“民有所呼,我有所应;民有所求,我有所为”。积极引导公众通过平台有序参与社会管理,加强平台与公众之间的互动交流,实现共建共享。四是服务决策、协同治理。运用大数据的理念、方法和技术,高效采集、有效整合、深化应用平台数据资源,对公众需求和民情动态进行趋势分析预测,为政府决策提供真实准确的信息支撑,推进政府治理现代化,构建政府、社会、公众三方参与的协同治理格局。

问:政府12345公共服务热线受理事项包括哪些方面?哪些事项不予受理?

答:受理事项包括:(1)有关政策法规、办事流程以及公共服务信息的咨询;(2)影响群众日常生活的突发性和非紧急类求助服务;(3)涉及政府公共管理、公共服务、城市建设和经济社会发展发展的投诉、举报、意见和建议;(4)对行政机关工作人员办事效率、服务态度、

工作作风等方面的投诉和举报;(5)政府部门及具有公共服务职能的企事业单位应提供的其他服务事项。

不予受理事项包括:(1)涉及人身、财产安全,应当通过110、119、120等紧急渠道求助的事项;(2)涉及行政职权范围以外的民事纠纷;(3)依法应当或已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序的事项;(4)涉及法院、检察院、军队和武警职能的事项;(5)涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项。

问:市直单位各类服务热线有30多个,这些热线该如何整合?

答:根据省政府要求,结合30多家市直单位和具有公共服务职能的企事业单位的实际,采取以下两种整合方式:

一是直接合并热线电话。公共服务承办单位原有对外服务热线电话号码不再保留,直接合并进入整合后的公共服务热线平台,由平台按规定统一受理和办理。整合初期,以半年为限,部分公众较为熟悉、专业性强、事务量大的服务热线,可采取“双轨运行”的方式过渡。二是互联互通热线电话。与110、119、120等紧急求助类平台对接,实现互联互通、资源共享。

问:政府12345公共服务热线有哪些基本工作流程?

答:公共服务热线平台24小时受理公众服务需求,按照“一号受理、分类处置、单位承办、限时办结、跟踪督办、复核回访、办结归档”的基本流程操作,力争做到电话有效接通率、服务办结率和评价回访率三个100%。

1.受理。对于受理范围内的,按照热线服务准则接听和受理诉求人来电或来信,实行“首问负责制”。

2.办理。按照谁受理、谁回复原则,采取四种方式办理诉求人的诉求事项:直接答复,三方通话,交办转办,直接办理。

3.督办。对未及时处理或超过办理期限没有说明理由的和未及时反馈办理结果的,向责任单位发出《督办通知书》,督办情况作为考核承办单位工作的依据。

4.回访。热线中心对所有诉求事项一律实行办件情况回访。

问:政府12345公共服务热线如何及时转办,保证“事事有回音,件件有答复”?

答:转办人员根据市民反映内容,进行分检,按照“谁主管谁负责”和“属地管理优先”相

结合的原则,一个工作日内,将工单派送至相关承办单位。

1.转办人员在获取工单后,应对工单中记录的联系人、联系电话、来电类别、紧急程度等内容,认真、仔细的进行审核。

2.对于工单信息有误,问题描述中事件主体记录不清楚的工单,转办座席应及时进行回退,由受理座席进一步落实、修改。

3.对于知识库(公告)中已经发布处理结果的问题,转办人员应及时将工单退回受理人员,并在退回意见中说明“**部门知识库已有明确答复”,由受理人员向来电人员进行回复解释。

4.在审核工单过程中,遇到疑难问题时,先由转办班长进行处理,如果情况复杂无法做出判断,可由转办班长上报现场管理及运行管理负责人。

5.遇紧急事件时,值班班长应及时将工单编号告知转办人员,转办人员应将紧急事件优先转办。受理人员接到市民通过电话、多媒体渠道反映以下问题的应做好记录,第一时间联系承办部门处置并向值班班长汇报,值班班长核实内容的真实性后向现场管理人员进行汇报。受理人员应在工单的紧急程度选项选择“紧急”,由值班班长通知转办人员,第一时间转办。

问:如何加强监督,确保热线反映的疑难事项办理到位?

答:市政务服务和大数据管理局为热线协调督办的行政主管部门,热线中心组织开展事项协调督办的具体工作,各承办单位为督办事项办理的责任主体。热线中心依托热线管理系统建立重点疑难事项库,梳理形成督办事项,建立督办事项台账,实行“清单式”管理。根据督办事项特点,综合选择文件督办、会议督办、现场督办、暗访督办等方式进行督办。热线中心根据事项办理难度,设定办理时限。

市政务服务和大数据管理局定期向承办单位通报其下级承办单位督办事项办理情况,对不积极履行办理责任、无正当理由逾期办结、办理结果弄虚作假等情况,提出整改建议。对不积极履行办理责任,无正当理由导致逾期未办结或办理结果弄虚作假的,热线中心将进行挂牌督办,挂牌督办期限不超过首次督办期限,并视情况在新闻媒体上公开。

问:公共服务热线哪些情况需要回访,回

访工作有哪些具体要求?

答:人工回访范围包括:1.办结审核通过后提交回访的工单;2.市民要求回复和回访的工单。

原则上回访审核前一天相关单位回复的工单,最长不得超过3个工作日,紧急待办工单不得超过1个工作日,法律、法规、规章、规范性文件及湖北省12345热线工作规定的办理时限严于上述规定的,办理时限从其规定。

在回访过程中,回访人员应使用服务用语,并详细记录回访的时间、回访的详情情况,如实地对承办单位回复的办理结果进行服务过程、办理结果的满意度评价。

问:如果遇到公共服务热线服务人员服务态度恶劣或业务解答错误时,该如何处理市民的投诉,提高市民满意度?

答:接到市民来电投诉12345话务员时,首先应询问具体投诉内容,认真耐心倾听,详细如实记录,并给市民致歉,同时告知市民,已将相关情况记录,会第一时间上报处理。

市民对话务员的处理意见表示不认可,话务员可将市民投诉问题点,准确描述后转接至组长处理(可告知上级领导处理),由组长安抚解释后联系质检组处理,给予答复。多次致歉不认可,市民强烈要求投诉(但市民挂机),要记录当时来电时间、当时呼人的号码、当时反映的问题、当时工单号码、当时提供服务的电话工号。将市民投诉的问题填写工单提交,将工单号、客户联系方式登记好反馈至组长处,由组长反馈至质检组,质检专员核对该通录音并根据市民所描述的情况进行判责处理,并将处理意见及时反馈至市民。

问:公共服务热线如何应对和处理应急问题?

答:热线受理的应急问题范围包括:影响

公众健康和生命安全的公共卫生事件;可能造成人员伤亡、财产损失的公共安全事件;影响范围较大的市政设施故障;恶劣天气引发的一系列问题;其他存在长期隐患或突发事件。

处理应急问题流程包括:1.市民拨打12345威海市政府公共服务热线,反映紧急重大问题,话务员应认真详细记录市民反映问题的具体情况。2.电话接听完毕后,话务员在挂机后即时生成工单,并选择点击“紧急上报”提交工单,同时告知至派单组和现场管理,并上报至热线中心。3.派单组优先对紧急工单进行审核,参照《紧急工单应急预案》向相关部门进行派单,并立即联系相关的一级职能部门对该工单内容进行优先校实处理。

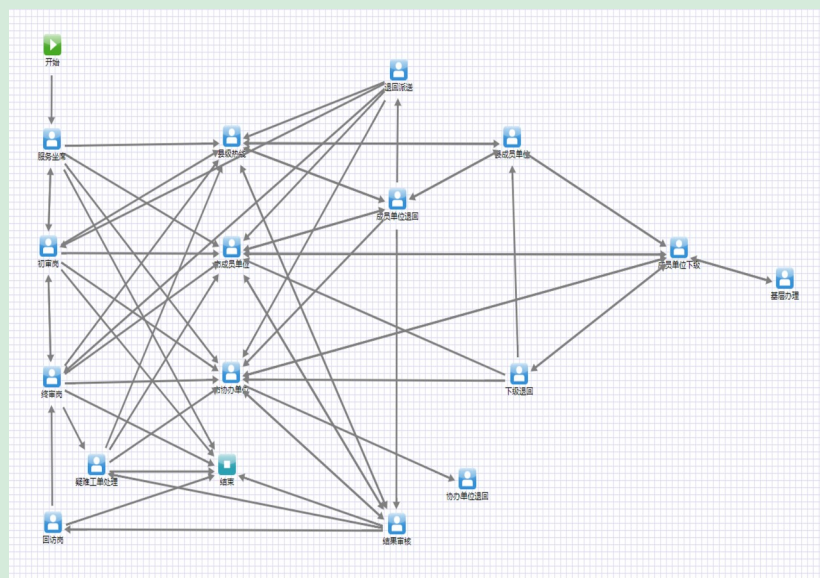
问:公共服务热线推行首问责任制,首问责任人有哪些责任?该如何追究首问责任人的责任?

答:首问责任人责任包括:不论服务对象询问的内容与本人职责是否相关,都需要热情接待、认真回答、热情耐心地解答服务对象的问题;属于市政府12345公共服务热线职责范围内的事情,要按有关规定及时办理,不能当场办理的要落实“一次性告知”制度,即向当事人解释清楚有关办理事项,需要如何办理等;不属于市政府12345公共服务热线受理范围之内的事情,首问责任人要给予耐心说明;属于业务不明确或首问责任人不清楚承办单位的,首问责任人要及时请示领导协助、协调有关部门了解情况并回复市民;根据市民诉求,首问责任人要将来电反映的事项、联系电话、时间、主体名称、主体地址、事件过程、市民诉求、办理建议等进行认真登记,转派承办单位办理,并告知来电人。

违反首问责任制,将采取批评教育、通报批评、待岗学习、经济处罚等措施。



市政府公共服务热线平台业务流程



左图为我们系统的流程图,具体包括以下几点:

- (1)话务员(服务坐席)直接答复;话务员提交审核给初审岗;话务员选择交办部门派发给县级热线管理机构;话务员选择交办部门派发给市级成员单位,选择主协办或者多部门。
- (2)初审岗退回话务员;初审岗送终审;初审岗选择交办部门派发给县级热线管理机构;初审岗选择交办部门派发给市级成员单位,选择主协办或者多部门;初审岗直接答复。
- (3)终审岗退回初审岗;初审岗选择交办部门派发给县级热线管理机构;初审岗选择交办部门派发给市级成员单位,选择主协办或者多部门;终审岗直接答复;终审岗送疑难工单。
- (4)县级热线管理机构派发或加派给县级成员单位,县级热线管理机构反馈送结果审核。
- (5)市级成员单位派下级处理,市级成员单位反馈送结果审核,市级成员单位退回。
- (6)市级协办单位派下级处理,市级协办单位反馈送结果审核,市级协办单位退回。
- (7)县级成员单位派下级处理,县级成员单位反馈送县级热线管理机构,县级成员单位退回。
- (8)成员单位下级退回,成员单位下级反馈送上级成员单位。
- (9)结果审核处理完成送回访,结果审核直接办结,结果审核工单重派、改派。
- (10)回访岗回访办结,回访不满意送终审继续处理。