

# 安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2022〕7号

---

## 安康市行政审批服务局 关于印发《市长武文罡调研 12345 热线工作 指示精神贯彻落实意见》的通知

局机关、政务中心各科室：

现将《市长武文罡调研 12345 热线工作指示精神贯彻落实意见》的通知印发给你们，请认真组织实施。

安康市行政审批服务局

2022年3月30日

# 市长武文罡调研 12345 热线工作指示精神 的贯彻落实意见

3月21日，市长武文罡到12345热线视察指导工作。他指出，12345热线是放管服改革的重要组成部分，是提升营商环境的重要窗口，是办理群众诉求的主要渠道，做好热线工作具有重要意义。我市热线工作起步早、效果好、影响大，工作卓有成效。对下一步工作，武市长提出了“三点希望”，要求解决好“三个问题”。为贯彻落实武市长指示精神，制定如下具体措施：

## 一、关于“希望进一步提升服务水平”的落实措施

一是加强政治学习。定期组织热线工作人员开展政治思想学习教育，围绕学习习近平新时代中国特色社会主义思想、近期习近平总书记重要讲话、中省市重要会议和文件精神等，不断提升“心中有民”的服务意识。

二是加强业务培训。坚持话务员岗前培训制度，新到岗话务员进行为期20天的岗前培训，对在岗话务员进行每月一次的全员培训和每周一次的小组培训。定期组织话务员开展政策知识业务培训和接话技能竞赛活动，通过“请进来、走出去”方式，定期邀请承办单位业务骨干到12345热线中心开展专题政策知识讲座，选派优秀话务员到相关单位学习了解承办单位的职能职责。

三是加强考核管理。严格话务员绩效考核制度，针对在岗话

务员实行全员互相监督提醒、组长监管、班长巡查模式，对违反管理要求的话务员，进行通报批评并扣除个人绩效分数，工作绩效与话务员个人工资直接挂钩，对连续三次考核不合格的话务员予以辞退处理。

## 二、关于“希望进一步提高办事效率”的落实措施

一是坚持当日统计当日分析，日清日结的统计制度。话务中心对于当天接到的群众诉求，能当场解答的当场解答，不能直接解答的，当天形成工单派转相关承办单位办理，提升工单流转效率。

二是坚持工单限时办结制度。要求承办单位在1个工作日内签收工单，普通工单要求在5个工作日内办结，紧急类工单要求在2个工作日内办结，对于即将逾期签收或办结的工单，提前进行预警催办。

三是进一步加强知识库建设。完善知识库建设，实行动态管理更新，不断提升咨询类诉求的及时解答率和工单办结率，确保群众诉求高效解决答复。

## 三、关于“希望进一步提高工作质量”的落实措施

一是站在促进经济高质量发展的角度做好热线工作。充分发挥12345热线作为全市优化提升营商环境工作前端平台的积极作用，通过实行专单记录、专案办理、专项督查的方式，确保营商环境工单及时规范办理。

二是站在满足群众高品质生活向往的角度做好热线工作。开

展“12345+行政审批”“12345+政务服务”，深入推进一网一线融合，以政务服务网与12345热线融通为依托，进一步拓宽打电话能办事项范围，让群众足不出户享受优质高效的服务。

**三是站在推进高效能治理的角度做好热线工作。**试点推行12345热线“社区吹哨、部门报到、两办督查”机制，由以往派发工单到承办单位的模式，改为直接派发工单到社区，由社区第一时间现场核实情况，进行“吹哨”，发出集结令；相关部门“报到”，各类城市管理力量在社区聚合，共同破解城市治理难题，打通为民服务“最后一公里”问题。

#### **四、解决“怨气特别大、不讲道理的电话怎么说好”问题的 落实措施**

**一是推行接话标准化规范化。**严格执行《接话文明用语规范》，要求话务人员的服务用语标准、服务语气适当、咨询解答内容正确、诉求内容记录完整。持续开展“声音里的微笑”业务技能竞赛，培养话务员的话术技巧和平和语态。

**二是开展模拟接电培训活动。**每月定期组织开展现场管理文明接电培训，模拟接话异常现场，集中讨论研究接话处理方法，规范文明接电形象管理，切实提升每位话务人员的服务意识和责任意识。

**三是加强对话务员接话用语规范的检查。**由质检岗抽取每个班次当月话务人员的通话录音，进行录音内容审核，按照服务用语是否符合标准、服务语气是否适当、咨询解答内容是否正确、

诉求内容是否记录完整等标准进行判定，并将抽查结果与工资直接挂钩，做到奖优罚劣。

## 五、解决“实在解决不了的棘手问题怎么解释好”的落实措施

一是严格执行承办单位联系答复机制。要求承办单位接到工单后第一时间联系群众了解核实具体情况，待工单办结后及时将办理结果告知群众，在联系沟通过程中要主动热情、耐心细致、态度平和。

二是将疑难问题或历史遗留问题纳入“大信访”渠道，按照“案结事了”机制，转派相关部门研究进行办理。

三是针对反复投诉事件，引入社会第三方评议终结机制，邀请人大代表、政协委员、群众代表等进行现场评议，经研究讨论后确属诉求过高的事项办结归档。

## 六、解决“没有制度政策，但合情合理的问题怎么解决好”的落实措施

一是坚持现场问效机制。针对疑难工单开展现场问效，召开疑难工单协调督办会，邀请承办单位、群众代表、人大代表、政协委员和媒体代表参加会议，共同分析研判，厘清任务责任，现场跟踪问效。同时，加强与市纪委监委、市抓落实办、市委市政府督查室以及新闻媒体的沟通联系，解决好群众急难愁盼的事项。

二是实行联席评议机制。定期梳理工单办理中的热点、难点、

堵点，由市行政审批服务局确定会议议题，邀请相关承办单位参加会议，共同研究解决办法，落实任务责任，确保群众反映问题“事事有回音、件件有落实”。

**三是坚持百分百人工回访机制。**对于前期办结工单，进行百分百人工回访，一方面给来电群众做好工单办理情况的解释答复，一方面了解工单办理的实际情况，从而推动群众反映问题得到切实解决。

相关科室要认真领会通知精神，坚持办快办好、守正创新、真抓实干，着力解决好企业群众的每一个诉求，把武市长指示要求落到实处。

---

抄送：市政府办。

---

安康市行政审批服务局

2022年3月30日印发

---