

安康市行政审批服务局

安行审函〔2021〕21号

安康市行政审批服务局 关于申报市12345政务服务便民热线 信息化平台升级改造项目的请示

市信息平台建设联席会议办公室：

我市12345政务服务便民热线平台自2018年8月上线运行以来，在贵办的大力支持下，整体运行平稳，发挥了应有作用，达到了预期效果，受到了社会各界的好评和认可。然而，随着我市经济社会的发展，群众对政府服务和公共服务的诉求量越来越大，2020年以来受理量急剧增加，日均话务量从以前600件上升到目前1200多件，累计受理事项475833件，当场答复352864件，向承办单位转办重点事项107675件，办结107670件，办结率为99.99%，且群众诉求呈现多样化个性化的趋势，现有热线平台已无法适应日益发展变化的热线工作。主要表现在：一是不能匹配新的工作流程。随着市政务服务便民热线的发展，12345热线的承办单位不断增加，受理渠道更加多样，热线中心结合实际工作需要增加了各类岗位角色，对工作流程也进行了相应的调整，但现有系统平台不能根据工作流程的变化及时做出响应匹配，造成12345热线运行机制不够顺畅。二是不能满足新的话务

工作需求。随着热线中心话务量和服务水平的提升，话务员对系统的操作便捷度和智能化要求也越来越高，现有平台逐渐暴露出许多问题，如工单登记繁琐不智能，诉求采集不精准、操作繁琐、不便查看等问题，造成人工成本日益增加，工作效能无法进一步提升。三是不能满足新的管理考核需求。随着热线中心人员规模的增长和工单量的急剧增加，对热线工作的管理要求越来越高，现有平台的绩效考核和督查督办功能已不能满足日渐精细化的考核指标，同时现有系统缺少对服务质检和培训考核监督管理。四是无法发挥大量沉淀的数据价值，支撑科学决策。经过三年的运行，12345 系统平台积累了大量工单数据，然而现有平台缺少对大量数据的分析利用，目前，各项数据的统计分析还停留在人工统计的阶段，无法充分发挥数据的价值，支撑政府的科学决策。

2020 年底，国务院办公厅印发了《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），对 12345 热线工作提出了具体要求，市政府主要领导、分管领导也多次指出，要将 12345 热线打造成全省乃至全国的“安康品牌”。上级有要求、群众有期盼、工作需要，我市 12345 平台升级改造已迫在眉睫。针对以上存在问题，我们计划从五个方面对市 12345 平台进行升级改造：一是进一步升级工单处理系统。主要围绕工单流程升级、工单操作优化、工单问题改进等方面进行升级改造，实现 12345 平台系统的高效有序运转。二是引入智能座席助手。通过人工智能技术，辅助话务人员进行工单的填写、归口、查重、派单、自检、知识引用等操作，进一步提高话务人员的工作效率。

三是**强化运营管理**。增加工单预警、事项审批、培训考试等系统功能，进一步升级改造绩效考核系统，强化对中心日常监管。四是**实现数据分析展现**。对中心已长期运行积累沉淀的大量数据进行综合分析研判和可视化呈现，辅助党委政府决策。五是**配置管理权限**。开放后台配置管理权限，根据我市工作实际情况或工作需要，对诉求归口类型、行政区划等参数进行修改配置，随时适应各种工作变化。

通过对我市12345政务服务便民热线信息化平台进行升级改造，进一步优化流程和资源配置，缩减人工成本，提升12345话务中心工作质量和效率，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，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，当好便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

以上请示，请贵办研究支持。

附件：安康市12345政务服务便民平台计划改造升级建设方案

安康市行政审批服务局

2021年3月12日