

晋城市数据局

B类

关于市政协八届四次会议第TA0065号提案的答复

王晋峰委员：

您与宋小英委员联合提出的《关于提升12345市长热线举报投诉与办理效率的建议》收悉，经研究，现答复如下：

首先，非常感谢您一直以来对晋城市12345政务服务便民热线工作的关注和支持。近年来，我局认真贯彻落实国务院、省政府有关热线工作的决策部署，紧紧围绕“便捷高效的服务平台、协同治理的重要枢纽、智慧治理的有力支撑”的三大角色和功能定位，持续创优工作举措，锚定目标、聚焦重点，锐意进取、狠抓落实，圆满完成各项目标任务，全市12345热线工作迈上新台阶、实现新突破，企业群众幸福感、获得感和安全感明显增强，各项省级重点考核指标长期位列全省第一方阵。2025年3月，12345热线荣膺“全国三八红旗集体”称号。

正如您所说，虽然我们也做了一些工作，但是热线目前仍然存在着一一些问题亟待解决，如投诉举报渠道还需持续优化、人员

素质仍需持续提升、跟踪反馈机制还不够健全、监督机制有待进一步完善、部分接线人员素质和能力还不够高等问题，离企业群众对我们的要求还存在一些差距。针对您提出的建议，下一步我们将按照您的要求重点做好以下几方面工作。

一、优化投诉渠道，提升市民参与度

为满足企业和群众个性化、多样化需求，我市持续丰富受理方式，不断拓展互联网渠道，目前已先后开通了包括市长信箱、社情民意通道、晋来办 APP（微信小程序）、人民网地方领导留言版“市长留言”等互联网受理渠道。但由于部分渠道较为分散导致部分群众无法很快找到渠道的入口，给群众带来了不好的服务体验。针对该问题，下一步我局将不断优化投诉渠道，重点从调整各渠道入口布局、设立 12345 热线互联网投诉渠道汇聚合集等方面着手，推动群众问题反映更便捷、问题解决更高效。

二、构建多元培训，提高人员素质

为有效提升热线工作人员的业务水平和解决问题的能力，目前，热线主要采取线上线下融合的模式开展常态化培训工作。设置的课程包括：政策法规解读、沟通技能技巧、心理辅助、工单记录、智能化功能应用等方面。培训的方式主要有以下几种：一是邀请部门开展驻场培训，加深一线人员对最新政策法规的理解；二是不定期安排工作人员前往公共服务单位、政务大厅窗口开展现场实践，积极参与部门专项业务培训；三是不定期邀请礼

仪、心理、律师等领域专家开展驻场指导；四是定期组织听音会、情景模拟案例剖析，推动工作人员以实战经验提升问题解决。今年以来，热线已累计组织培训线下 19 场，覆盖 609 人次，线上学习行业专家课程 10 余次，覆盖 10820 人次。但我们在日常的监督工作中也发现，部分工作人员仍然存在业务素质不高、工单记录不完整、业务能力不足、应对复杂问题能力缺乏等问题，给群众带来了不太好的服务体验，进而影响了诉求的办理效率。下一步，我局紧紧围绕“群众满意、企业认可、问题解决”的目标要求，继续深化培训模式创新，加快构建多元化、立体化培训体系，重点加大对接线人员服务礼仪、工单记录、分转标准等方面的培训力度，推动工作人员专业素养大幅提升，以更高效更优质的服务给群众带来更好的体验。

三、完善反馈机制，压实办理责任

为有效压实办理责任，确保群众诉求得到有效解决，针对群众通过 12345 热线电话及其网络渠道反映的所有诉求，热线目前实行的是“部门主动告知+热线电话全量回访”的办理反馈机制，一是在承办部门办理完毕群众诉求后，由承办人员主动向诉求人详细反馈办理结果，同时对办理的满意度进行评价；二是部门上报办理结果后，由热线回访人员对群众诉求进行一对一电话回访，对群众满意的诉求结果进行归档处理，对群众不满意的问题热线详细记录不满意原因后，发回部门要求其重新办理，直至问

题解决。关于您提出的“实时查询进度”的建议，因涉及系统平台的升级改造，下一步，我们将按照项目建设的流程进行申报和立项，加快推动项目建设，让群众可实时掌握其诉求办理的动态和结果，有效监督各部门依法履职。

四、健全内部监督，增强服务体验

为有效解决部分接线人员服务意识不强、沟通能力不足、工单记录不规范、工作效率较低等服务群众不到位的问题，我局持续加强常态化监督机制建设工作。一方面，专门设置质检考核岗位，依托智能监测系统，对热线接听响应、工单转办、结果反馈等全流程环节开展实时监控与动态核查，并通过“日抽查、周汇总、月通报”等方式，确保群众诉求“件件有监督、事事有回音”；另一方面，在市人民政府官方网站公开 12345 热线服务质量监督电话（2070803、2218923），专人受理市民群众对 12345 热线服务质量的投诉。此外，省级热线管理平台每月会对各地市热线的工单记录、通话录音、回访情况、办理流程、办理结果等要素进行质检和回访，将各地市自身存在的主要问题作为全省 12345 热线月度运行通报的重要内容向省、市党委政府主要领导通报，也纳入了全省营商环境考核指标。结合您提出的建议，下一步，我们重点从两方面健全完善内部监督，一是严格按照山西省地方标准《12345 政务服务便民热线服务质量评价规范》的要求，定期邀请第三方评估机构开展热线接线人员服务质量评价工作，有效

监督服务外包公司正确履职；二是在晋来办、市长信箱等网络渠道群众诉求反映页面增加“热线人员服务质量监督”投诉渠道，及时受理和解决热线工作人员服务态度差、敷衍答复群众、对应受理事项推诿群众等服务群众不到位的问题，切实提升热线服务质效和群众满意度。

感谢您对热线工作的关心和支持，我们会按照工作进度持续推进问题整改工作，希望您能继续关注我市 12345 热线领域，期待您继续为热线工作建言献策！欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：靳明燕

承办人：靳明燕

联系电话：2070803



