《12345热线工单办理和服务规范》景德镇市地方标准编制说明

江西省景德镇市12345政务服务便民热线管理中心

2024年7月

**一、前言**

随着信息化技术的飞速发展和人民群众对政府服务要求的日益提高，政务服务便民热线作为政府与民众沟通的重要桥梁，其运行效率和服务质量直接关系到政府形象及群众满意度。景德镇市作为历史文化名城，积极响应国家号召，致力于提升政府服务效能，打造高效、便捷、满意的政务服务环境。在此背景下，制定《12345热线工单办理和服务规范》景德镇市地方标准显得尤为重要。本标准旨在规定12345热线从接听来电、工单交派、诉求办理、回复回访到办结归档全流程操作规范，确保热线平台高效运行，及时响应群众诉求，提升政府服务效能和群众满意度。

**二、任务来源**

本标准的编制任务来源于景德镇市政务服务数据管理局的工作需求。根据《江西省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（赣府厅发〔2021〕30号）及国家、省、市关于优化政务服务便民热线工作的相关要求，结合景德镇市实际情况，市政务服务数据管理局决定组织编制《12345热线工单办理和服务规范》地方标准，以进一步规范全市12345热线工单的办理工作，提升热线服务水平。

**三、主要工作过程**

1.工作基础

在编制《12345热线工单办理和服务规范》景德镇市地方标准的过程中，景德镇12345热线长期以来的丰富实践构成了我们坚实的工作基础。这一基础不仅提供了宝贵的经验和教训，还为我们明确了标准制定的方向和重点，确保了标准的实用性和针对性。一是实际运行数据的积累。景德镇12345热线自运行以来，积累了大量的工单数据，包括工单数量、类型、处理时间、满意度等关键指标。这些数据不仅反映了热线服务的现状和成效，还揭示了存在的问题和瓶颈。我们通过对这些数据的深入分析和挖掘，找出了工单办理和服务中的薄弱环节，为标准的制定提供了有力的数据支持。

二是成功案例与经验总结。在景德镇12345热线的实际运行中，涌现出了一批成功的案例和经验。这些案例涉及工单高效流转、疑难问题快速解决、群众满意度提升等多个方面。我们通过对这些成功案例的梳理和总结，提炼出了有效的做法和措施，并将其融入标准的制定中，以提升全市热线工单办理和服务的整体水平。三是问题反馈与持续改进。景德镇12345热线一直注重与群众的互动和反馈。通过群众来电、网络投诉等多种渠道，我们收集了大量关于工单办理和服务的问题和建议。这些问题和建议直接反映了群众的需求和期望，也为我们指出了改进的方向。我们根据这些问题反馈，不断优化工单办理流程、提升服务质量，并将这些改进措施融入标准的制定中，以确保标准能够真正满足群众的需求。

2.组织编写

2.1前期调研

工作组通过查阅相关文献、政策文件，收集全国各地政务服务热线运行管理经验，深入调查了解景德镇市12345热线运行现状、存在问题及群众需求。

2.2标准起草

在充分调研的基础上，结合景德镇市12345热线的长期实践经验，工作组制定了《12345热线工单办理和服务规范》初稿。初稿涵盖了热线工单的受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、归档等全流程，明确了各环节的职责、要求及考核标准。

2.3征求意见

初稿完成后，工作组广泛征求了市政务服务数据管理局、各承办单位、12345热线管理人员和一线工作人员、人民群众代表的意见和建议，对标准进行了多次修改和完善。

2.4专家评审

经过多轮修改，工作组邀请相关领域的专家对标准进行了评审，确保标准的科学性、合理性和可操作性。

**四、标准文本内容及制定依据**

1.有关适用范围

本标准规定了景德镇市12345热线办理企业群众诉求时，从接听来电、工单交派、诉求办理、回复回访到办结归档全流程操作规范。

本标准适用于12345热线中心及承办单位工作人员的管理工作。

2.标准制定依据及引用文件

《江西省12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（赣府厅发〔2021〕30号）

3.术语和定义

3.1政务服务便民热线

依托12345号码，提供“7x24小时”全天候人工服务，受理、办理企业和群众反映的问题和合理诉求。

3.2坐席（接线员）

提供12345热线电话服务的工作单元。

3.3诉求人

通过12345热线提出咨询、求助、投诉、举报、意见、建议等事项的自然人、法人或非法人组织。

3.4诉求工单

诉求人向12345热线提出的咨询、求助、投诉、举报、意见、建议等事项的记录。

3.5承办单位

负责办理、答复诉求人诉求事项的县级以上人民政府有关部门、乡镇人民政府、街道办事处，法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织，和承担公共服务职能的企事业单位。

3.6 推卸工单办理App

依托“赣政通”建立的推卸工单办理App，适时显示推卸、推诿工单情况，设置了市领导和各级各部门主要负责同志点击权限。

4.标准主要内容

4.1热线受理范围

本部分规定了12345热线受理企业群众求助、建议、咨询等事项范围，通常包括与政务服务、民生保障、城市管理、环境保护等相关的各类事项，同时也明确了不予受理的范围，旨在确定热线的服务边界，确保群众能够准确地找到解决问题的渠道。

4.2工单办理流程

本部分简要描述了从接听来电、记录信息、生成工单，到工单交派、办理、回访，直至办结归档的整个流程。

4.3接听来电标准

本部分规定了热线接听人员在接听来电时应遵循的标准，包括接听礼仪、服务态度、信息记录等方面。旨在提升热线服务的专业性和亲和力，让群众感受到温暖和尊重。

4.4工单交派要求

本部分阐述了工单在生成后如何根据问题的性质、归属部门等因素进行交派，包括交派的时效性、准确性、规范性等要求。这些要求确保了工单能够迅速、准确地到达相关部门及工作人员手中，为后续的办理工作奠定基础。

4.5工单办理方法

本部分详细阐述了承办单位工作人员在收到工单后应如何进行处理，包括调查核实、协调解决、回复反馈等具体步骤和工作方法。这些方法旨在确保工单能够得到及时、有效地处理，切实解决群众反映的问题。

4.6办结归档标准

本部分规定了工单在办理完成后如何进行归档管理，包括归档的时间要求、内容要求、格式要求等。这些标准有助于保持工单管理的规范性和可追溯性，为后续的统计分析、考核评估等工作提供有力支持。

4.7数据分析要求

本部分明确了热线中心对工单数据分析的方法及主要内容，旨在通过数据分析评估热线运行效果，及时发现问题，推动热线的服务质量和效率不断提升。

**五、与有关的现行法律法规和强制性标准的关系**

本标准为首次制定。本标准内容符合现行法律法规，与强制性标准无矛盾和冲突。本标准的术语定义符合行业习惯和专业标准，确保了本标准的适用性和可行性。

**六、重大分歧意见的处理经过和依据**

在标准制定过程中，未出现重大分歧意见。

**七、标准性质的建议说明**

建议本标准定为推荐性地方标准，根据实施情况对本标准进行补充完善，可申请为行业标准。

**八、贯彻标准的要求、措施和建议**

1.广泛进行宣传。通过政府网站、社交媒体、宣传手册等多种渠道，广泛宣传12345热线工单办理和服务规范，提高群众对热线的知晓率和信任度，并为热线工作人员提供专业的工作指导。

2.积极开展培训。定期对热线工作人员进行专业培训，培训内容根据热线工作人员承担的不同责任有针对性地开展，包括接听来电、工单办理、热线回访等各方面，提升他们的专业素养和服务能力。

3.强化监督考核。建立健全热线工单办理监督考核机制，开展定期抽查，对因违反12345热线工单办理和服务规范造成负面影响的单位和个人，启动追责程序进行责任追究。