

乘风破浪向未来 系列报道之八

政务服务“一号响应” 群众诉求“一线通答”

——宁夏12345热线用好“数据池”架起“连心桥”

本报记者 周一青 朱立杨

“数”说

我区12345热线实行“一个号码服务,统一平台受理,各级依责办理”的运行模式。2022年,共受理各类服务请求665.61万人次,有效诉求651.17万件,办结率99.24%,满意率95.9%

高水平建设共享知识库

搭建知识库顶层架构,梳理、分类、去冗、汇聚14个区市单位政策法规、办事指南、机构职能、常见问题知识5万多条,有力支撑“一号通答”

高质量完成运行通报

深挖海量数据“富矿”,研究分析社会民生、政策落实、典型诉求、工单办理等情况,制定应答话术、解答质量、工单记录等30项业务指标,运用“平台智能+人工质检”方法,对14条热线开展服务质效考核

高要求受理企业投诉

设立受理专号,开展专题培训,建立投诉台账,加强调度联动,强化平台支撑,试运行以来,全区热线共受理诉求6354件(投诉167件),办结率94.61%,直接答复率达到84.39%

跨区域远程资源调度

统筹云平台、数据库、网络、话务、线路等软硬件一体化架构设计,充分集约平台建设部署资源,智能挪车、智能质检、智能回访等场景化应用一次开发、共享共用,实现“智能应用+人工客服”相互支撑和衔接,由全区统一配置管理

文字:朱立杨 制图:何亚男

行业展望

提升企业群众获得感满意度 全方位建设政务服务“总客服”

本报记者 朱立杨

为民造福是立党为公、执政为民的本质要求。今年,我区将紧紧围绕“数字政府”建设新要求和政务服务改革新任务,聚焦政务服务和热线服务智慧便捷服务能力整体提升,推进12345热线“一号服务、一呼即应、一体联动、接诉即办”改革,全方位建设政务服务“总客服”,全面提升12345热线知晓度,人民群众满意度。

着力提高办理质量。逐步推动建立“一把手”工作责任体系,压实压细各地各部门具体承办责任,及时研究分析群众诉求解决情况。创新“工单直转办理一线”“即问即答”等服务方式,提升按时响应率、及时解决率、回访满意率等关键指标考核赋分,定期开展办理质效大排名,强化对“诉”的重视,加强“办”的力度。

持续优化平台功能。进一步完善全区12345热线管理平台功能,建立主题知识库,依托关键词实现知识智能关联,推动知识库向各级政府门户网站开放,拓展自助查询服务及智能问答。

答好办实事企业诉求。联动涉企重点部门选取业务骨干组成企业服务专家库,采取“三方通话”或进驻热线专席解答企业诉求。适时聘用第三方数据分析机构开展专题分析及办理情况通报。

高效对接联动运行。推动海关、烟草、税务、公积金热线系统平台切换或数据对接,加强业务融合融通和数据监测分析。建立与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线对接联动机制和会商交流模式,加强分流联动事项办理和数据共享,开展政务服务诉求和警情数据融合分析,助力社会治理创新。

“您好,12345政务服务便民热线,有什么可以帮您?”1月10日,自治区12345热线话务室,电话铃声此起彼伏。

只要一个电话,就可以让相关部门迅速答复、主动上门服务——宁夏将26条政务热线归并,实现12345热线平台统一管理,以“一号响应”“一线通答”对政务服务热线和制度进行全面梳理和重塑,统筹各系统各要素,充分释放数据价值,发挥更大整体效益,精准服务惠企便民,牵引带动城市治理现代化。

作为“我的宁夏”政务App总客服,12345热线服务群体超1093万人。去年,全区12345热线共受理各类服务请求665.61万人次,有效诉求651.17万件,办结率99.24%,满意率95.9%。在中央党校(国家行政学院)电子政务研究中心发布的《省级政府和重点城市一体化政务服务能力评估报告(2022)》中,宁夏省级政府一体化政务服务能力总体指数由“高”档位升至“非常高”档位,首次进入全国第一方阵,连续5年居西北第一。

12345,有事找政府。在宁夏老百姓看来,12345不再是简单数字排列,而是政务服务“总客服”、社情民意“直通车”和永不下班的“服务台”。

· 打通“最后一公里”和“最后一百米” ·

治国无常,利民为本。

党的二十大报告指出,要增进民生福祉,提高生活品质。自治区第十三次党代会将“打造人民生活福地”作为建设先行区、推动高质量发展的“九大支撑”之一。

如何在解决最普遍、最基础民生问题的同时,不断满足群众差异化、个性化需求?如何让群众享有更多获得感、幸福感、安全感?

打通“最后一公里”和“最后一百米”,让政务服务更便民、社会治理更精细,尤为关键。

2022年,自治区政府加快建设全区12345热线管理平台,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,以数据“一根针”,穿起治理“千条线”,将分散的治理服务主体和社会资源集结在“一张网”上,统一受理企业群众咨询、投诉、求助、建议、举报等,坚持“一体化”“一盘棋”,持续推动服务下沉。

通过搭建自治区、市两级“呼叫中心”,12345热线横向联通区、市、县三级承办单位“办理通道”,纵向联通区、市、县、乡(街道)四级热线“转办通道”,对接“互联网+督查”“互联网+监管”等诉求渠道22个,打通全区各级政府网站网民留言模块109个,统一宁夏政务服务网、“我的宁夏”政务App投

诉建议入口,实现数据汇聚共享、资源集约利用、业务融通办理。

为切实发挥制度促规范、管长远作用,自治区政府办公厅印发相关办法,明确职责分工、受理范围、工作流程、数据管理和督办考核等43项具体措施,进一步完善受理转办、办理反馈、回访评价、办结归档闭环工作机制,实行“一个号码服务,统一平台受理,各级依责办理”的运行模式,初步建成全区“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”知识库,切实解决分类不准、过期冗余、查询不便等问题,不断夯实全区热线体系建设基础。

一条热线,一头连着政府、一头连着群众。去年,12345热线同时办理后台留言90.31万件,在此基础上分类整理意见建议,推动“我的宁夏”政务App相关功能优化完善。疫情防控期间,热线紧急提升平台承载能力,临时扩容扩充并接听容量,增加平台授权数200个,实现话务人员居家远程接线,累计受理疫情相关诉求226.38万件。经专题研究分析,相关人员紧急研发开通自助申诉转码通道,有效解决赋码不精准、转码不及时等问题,缓解话务量压力,助力做好疫情防控,有力保障人民群众生命健康安全。

· 群众的“倾听者” 决策的“辅助者” ·

作为汇集民生大数据的“智慧中枢”,12345热线不仅是群众的“倾听者”,也是决策的“辅助者”。

群众反映排前十的问题是什么?变化趋势怎样?相关单位承办事项进展如何?通过挖掘、梳理、分析来电大数据,12345热线为诉求集中的领域精准“画像”,全面感知社情民意,为政府开展靶向治理、深度治理、场景化治理提供数据支撑,让服务更加主动智能、让治理更加精准有效。

数据显示,挪车是民生“第一热点”,“我的宁夏”政务App增加“一键挪车”出行服务模块。全区智能挪车累计受理130.64万次,占挪车总量的88.2%,有效解决群众挪车难题。

供暖是冬季热点诉求,银川市12345热线等设立供暖专席,推动解决暖气不热、区域停暖等问题。1月9日,银川市海宝西区住户刘洋感叹:“我6时拨打电话反映室内温度问题,8时许供热公司工作人员就上门检修,及时高效的服务让人暖心。”

路线路况、城市客运是交通诉求热点。各级12345热线聚焦群众对物流保通保畅咨询投诉电话,积

极与疫情防控相关部门、公安交警、宁夏交投、各市交通运输局(物流保通保畅指挥专班)协调联动,全力做好政策解答、协调办理等工作。去年4月,每日往返中卫市与陕西省宝鸡市运输鲜奶的货车司机赵磊因疫情防控政策收紧,入宁后健康码赋黄码,滞留高速公路。他打热线反映情况后,话务人员第一时间联系相关疫情防控单位核实情况并为其转码,保障鲜奶及时送达。

纳税服务事关企业群众切身利益,纳税人普遍关注国家新的组合式税费优惠等减税降费政策。自治区12345热线税务分中心第一时间吃透政策、精确解答,推动减税降费红利直达小微企业、科技创新、制造业、困难行业等,有效减轻企业负担,提振市场主体信心。

“我们用‘平台智能+人工质检’的方式开展热线服务质效考核,对综合办理效果排名展示,对逾期办理、未办单位点名通报,有效提升行政效率和服务质量。”自治区政务服务中心热线管理科科长王晓说,12345热线平台全面掌握全区整体接通率、按时签收率、按时办结率、回访满意率等全量指标,及时推动指标排名靠后者进行整改,推动全区热线服务能力和效率双提升。

· 接得更快 分得更准 办得更实 ·

营商环境是一个地方的重要软实力。对于地处西部内陆、不沿边不靠海的宁夏而言,打造优良的政务服务和一流的营商环境就是解放生产力、提高竞争力。

2022年8月中旬,全区12345热线将3号键开通为“企业投诉及营商环境咨询”专号,启动试运行全区12345热线受理企业投诉工作,及时解决企业在政务审批、招标投标、纳税服务等方面困难。试运行6个月以来,全区热线共受理诉求6354件(投诉167件),办结率94.61%,直接答复率达到84.39%,整体办理效果较好,企业满意度较高。

一段时间里,12345热线与110对接联动工作中存在职责边界不够清晰、联动机制不完善、数据不共享、对接联动效率不高等问题,对此,自治区公安厅联合自治区政务服务中心研究制定进一步加强高效对接联动的具体工作方案,创新

工单转办、日常联动、应急联动、会商交流等联动机制,从源头厘清12345热线事项清单130项、110事项清单193项,彻底解决职责边界不清晰问题。

“打通双方平台,统一工(警)单要素后,12345和110实现了一键转接、三方通话、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行,可以有效分流非警务求助,快速处置突发警情。”自治区政务服务中心负责人胡科说。

优化政务服务热线,接得更快、分得更准、办得更实是关键。为不断提升服务质量,我区开展12345热线系统“喜迎二十大·热线大练兵”业务培训、竞赛比武,全面提升全区14家热线单位40名话务骨干应答技巧、情景沟通、工单撰写等业务能力。一年来,自治区12345热线开展常规培训、难点和新增业务培训以及“我的宁夏”政务App、医保政策专题培训共68场,业务考试12次,新增工单模板500余条,整体规范率提升8%。



12345 政务服务便民热线话务人员参加医保政策专题培训。(资料图片)

专家点评

“互联网+政务服务” 助力一流软环境建设

贺茜

优质高效的“互联网+政务服务”,为群众排忧解难、为企业清除障碍、激发经济社会发展活力的关键举措,能够大幅改善经济社会发展软环境。在自治区党委、政府领导下,我区坚持全区“一张网”“一盘棋”,以信息化手段为抓手,准确把握互联网新需求、新技术、新机遇,一方面持续做好深化简政放权的“减法”、优化服务的“乘法”,一方面利用网络新平台察民情、听民声、汇民智、解民忧,涌现了一大批原创型、差异化的典型经验做法,企业和群众的满意度明显提升,有效激发了市场主体活力和社会创造力,为推动经济社会高质量发展、加快推进先行区建设提供了有力支撑。

未来,我们依然要不断创新互联网时代群众工作机制。利用互联网扁平化、交互式、快捷性的优势,畅通诉求表达通道,及时高效解决群众关心关注事项,探索形成政府主导、社会广泛参与的互联网时代群众工作格局。继续推进“网络问政”,搭好网络平台,不断以“网”聚民情、民忧、民意、民心,助力社会治理精准化、公共服务高效化,使社会治理的精度和温度显著提升,让群众的获得感、幸福感、安全感更直接更实在。要加快推进政务服务场景数字化重构。深化“放管服”改革,推广“集成办”“免证办”“掌上办”等模式,实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”。推深做实“互联网+政务服务”,实现线上全领域、线下全覆盖,打造线上线下深度融合、高效便捷、有温度的政务服务新环境。大力推行“互联网+监管”,在金融、工程建设、自然资源等领域积极应用大数据、物联网等现代技术,推进远程监管、移动监管、实时监管,提升监管规范化、精准化、智能化水平,保护市场主体合法权益、提高市场运行效率,着力营造市场化、法治化、国际化营商环境。(作者单位:宁夏社会科学院农村经济研究所)

短评

推动数字政府建设“再提速”

尉迟天琪

去年,我区将26条政务热线进行归并,实现12345热线平台统一管理,省级政府一体化政务服务能力总体指数由“高”档位升至“非常高”档位,首次进入全国第一方阵,连续5年居西北第一……在线政务服务平台的不断升级,为企业、群众提供了更便利的服务,也为优化营商环境、提升人民群众获得感幸福感产生了积极促进作用。

优化政务服务不仅是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容,更是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。近年来,随着我区数字政府建设的不断推进,人们越来越鲜明地感受到政府服务的改变。从以往的“面对面”,到如今的“键对键”“屏对屏”“线对线”,一项项创新举措的出台,让政务服务插上“智慧翅膀”、装上“智慧大脑”,跑出创新服务“加速度”的同时,也成为政府部门用实际行动践行“为民服务”的最好展示。

当前,我区政务服务已驶入快车道,未来,全区各级各部门更应加大改革力度与深度,进一步补齐短板、消除壁垒、健全机制,不断织牢织密政务服务“一张网”,运用“互联网”的力量,通过大数据等手段,对群众集中反映的问题进行综合分析和研判,及时掌握政务服务的难点堵点,为实现更优质服务提供精准方向。唯有始终坚持以“人民满意”标尺,以“功成不必在我,功成必定有我”的实干与担当,推进改革速度快一些、再快一些,落实改革举措实一些、再实一些,才能推动数字政府建设“再提速”、政务服务水平“大提升”,让人民群众充分分享信息化发展带来的红利。



对大数据进行分析后,“我的宁夏”政务App增加了“一键挪车”出行服务模块。图为技术团队优化App相关功能。本报记者 朱立杨 摄