第169号：关于优化12345热线办理流程的建议

（市六届人大四次会议）

关于优化12345热线办理流程的建议

第169号（其他类5号）

裕安代表团：李杰代表

“12345”政务服务便民热线（简称12345热线）是政府与企业、群众的沟通桥梁，自从上线运行以来，影响力越来越大，已逐步成为群众反映诉求的主要渠道，发挥着至关重要的纽带作用。但在执行过程中，基层面临热线工单量大、不合理诉求解决难、超出职能范围等问题，12345热线逐渐成为增加基层负担的“砝码”，亟待进一步优化办理流程。

一是热线工单量大。街道12345热线经办人员每天要受理二十余件工单，部分问题咨询类诉求本可由热线接话员直接回复，却层层转办，徒增工作量。个别复杂的问题如楼栋外墙漏水、污水管道堵塞、老旧电梯更换等，彻底解决需要大量人力、物力、财力和时间，但工单回复时限有严格要求，基层往往疲于应付。

二是热线考核指标单一 。现有的12345热线考核机制侧重于群众满意率、工单办结率等量化指标，但在实际工作中，针

对一些超出办理范围、不合理不合规的诉求，过于片面追求回访满意度，会让基层陷入两难境地，甚至一味迎合追求考核满意度，让本该服务于民生的热线逐渐背离初衷。

三是部门权责不清。12345 热线涉及住房与物业服务、城市管理、劳动与社会保障、环境保护等各个领域，市、区 12345 热线办按照属地管理原则，绝大部分工单直接转办给街道社区，但部分工单办理超出街道职能范围，街道无行政执法权，需要相关职能部门牵头解决。

建议：

一要完善 12345 热线知识库。梳理群众拨打热线中咨询的高频热点、新出台的政策及变更的业务流程等内容，以一问一答形式编写规范答案，为 12345 热线话务员解答一般性咨询类问题提供信息保障，做到热点咨询“未诉先办”，避免后续热线层层转办。

二要建立诉求审核机制。制定《不合理不合规诉求认定及处置办法》，接到工单后按照流程进行分类、分析、研判，明确不合理不合规诉求情形，及时予以终结。同时，借助媒体力量，对典型的不合理不合规问题进行解读曝光，引导群众合理反映诉求。

三要优化平台转办流程。工单反映的问题应严格按照“谁主管，谁负责”的原则，属于哪个部门的职权范围事项，就转

交给哪个职能部门，而不是一律按照属地兜底的原则压给基层。

四要成立督查协调专班。明确权责划分，凝聚相关部门工作合力，避免转办错误、推诿扯皮等现象，推动群众诉求快速高效办理。

五要精准设置考核指标。精准设置12345热线考核指标，侧重基层服务态度、问题解决质量等软性指标。对群众诉求已经妥善解决但诉求人另有所图、不公正评价的不满意件，开通工单申诉途径，不能一概以满意度为考核指标，保护基层办件的积极性。