

一线应答 综窗联动

——儋州市高效办成“一件事”助力营商环境优化

文、图 | 儋州市营商环境建设局

作为政府与群众的沟通桥梁，儋州市12345热线充分发挥职能作用，聚焦“高效办成一件事”的目标，通过创新性搭建专岗专窗，实现12345热线“高效办成一件事”专席，引入“高效办成一件事”综窗，将解决“一类问题”作为抓手，协调相关部门合力排查问题，建立复盘和督办机制，实现“一号呼叫，一线应答”，极大地提高了服务响应速度和问题解决效率，助力“高效办成一件事”热线端建设提质增效，有效提升儋州市营商环境。

总体情况

《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》(国发〔2024〕3号)指出，依托12345政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置重点领域专席，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求，不断提升12345热线接办效率。儋州市12345热线着力解决12345话务员应答“高效办成一件事”业务效率不高的痛点，设立了“高效办成一件事”专岗，通过创新性联动“高效办成一件事”综窗和12345热线平台系统，实现了复杂诉求的一键转

接和专业解答。同时建立“高效办成一件事”每日复盘机制，形成工作台账，归集“一类问题”，协调、督促各牵头单位快速解决问题。

主要做法

搭建专岗专席，强化一线应答。通过热线专岗与政务综窗联动模式，实现企业和群众“一件事”诉求“一线应答”。一是12345热线设立“高效办成一件事”专岗。强化12345热线平台高效受理“一件事”来电诉求和在线办理指导等诉求，为企业群众提供“一件事”咨询导办。二是联动政务综窗设置“高效办成一件事”专席。协调电信公司将12345热线使用的网络专线拓展至政务服务中心“高效办成一件事”综窗，并依托12345平台系统实现一键转接功能，将12345话务员不能解答的、复杂的诉求通过内部“一键转接”到“高效办成一件事”综窗，安排业务骨干进行受理，确保群众的问题得到专业、准确解答，群众的要求得到快速办理，提高解决问题的效率，增强企业群众办事体验。实现“一号呼应，一键解答”，进一步减少企业 and 群众办事成本，确保问题在最短时间内得到有效解决。三是实行24小时不间断受理“高效办成一

件事”诉求。8小时工作时间内由“高效办成一件事”专席专业解答群众咨询等问题，8小时工作时间外由指定的12345热线平台优秀话务员接听解答，为企业及群众提供全天候不间断的政务服务，确保企业群众“有呼必答”。四是线上诉求与线下业务相结合。在“高效办成一件事”12345热线专席运行过程中，专席将高频的“一类问题”工单，结合线下办理业务遇到的问题，汇总整理并提出建议，通过“零报告”制度上报至市营商环境建设局，由市营商环境建设局督办解决。如群众在办理“残疾人一件事”业务过程中，系统自动受理办件并生成鉴定二维码，若发现信息错误无法进行修改则只能重新提交办件，存在重复录件等问题。

通过“一线应答”解决“一类问题”。建立“高效办成一件事”每日复盘机制，“高效办成一件事”专席对投诉工单和不满意工单进行精细化分析，快速发现问题，并“靶向督办治疗”。实现企业和群众涉及“高效办成一件事”诉求受理、处理、督办、回访、归档等流程闭环管理。一是将涉及“高效办成一件事”工单纳入每日复盘范围，剖析企业群众投诉“一件事”和对处理“一件事”结果不满意的原因，采取