

“点对点+当日报”督办方式,督促相关承办单位、窗口人员和热线工作人员进行整改,共同提高涉及“一件事”工单办理质效,整体提升专业能力和服务水平。二是通过一件事解决一类事。通过定期梳理分类企业和群众来电涉及“一件事”的诉求清单,形成“高效办成一件事”台账,及时了解堵点、热点问题,运用数据分析呈报相关“一件

办理流程等更加精通,能够快速反应指导企业群众通过热线端办理业务,进一步提高了接线的质量和效率。同时综窗人员与后台审批人员的联动可以通过“一线应答”延伸至热线端,便于邀请审批人员介入解答更专业的问题。

有效解决“一类问题”。截至10月13日,儋州市12345热线共受理“高效办成一件事”164件,已办

展排查,发现是省营商环境建设厅的系统推送问题,经省营商环境建设厅修改完善系统后,此事得到了圆满解决。针对12345热线“新生儿出生一件事”收到的各类投诉,儋州市卫健委积极召开工作协调会推动各部门配合解决相关问题,充分地发挥了12345热线与职能部门的联动优势。

创新点、推广意义和价值。通

过12345热线专席与综窗联动的创新模式,聚焦“高效”和“办成”两个关键词,更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用,实现企业群众诉求“一线应答”;精准提取归类“一类问题”,助推省市两级部门合力解决、完善“高效办成一件事”的系统及业务流程问题,真正使“高效办成一件事”落地见效。[1]



窗口人员为企业办理水电气网视联合报装一件事

事”牵头单位,协调推动相关单位就存在问题开展排查,实现通过一件事解决一类事,做到提质增效、先办减诉。

## 突出成效

实现“高效办成一件事”业务的专业解答。相较于一般的12345热线话务员,“高效办成一件事”综窗工作人员对业务办理所需材料、

结164件,办结率100%。受理的问题主要集中在“新生儿出生一件事”“教育入学一件事”“退休一件事”。“一线应答”启动以来,共收集“一类问题”22个,均已办结。“一类问题”反映较多的是“办理新生儿出生一件事时,收到‘社保卡制好’的短信提醒后却迟迟未收到”。儋州市12345热线经核实了解后,协调儋州市社保中心和市卫健委开