

上海市浦东新区人民政府潍坊新村街道办事处

浦潍办〔2024〕23号

关于印发《关于提升潍坊新村街道 12345 市民服务热线绩效的实施方案》的通知

各居民区、各部门、相关单位：

为提升街道 12345 市民服务热线绩效水平，经研究制定了《关于提升潍坊新村街道 12345 市民服务热线绩效的实施方案》。现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

上海市浦东新区人民政府潍坊新村街道办事处

2024 年 6 月 11 日

潍坊新村街道办事处党政办公室

2024 年 6 月 11 日印发

(共印 12 份)

关于提升潍坊新村街道 12345 市民服务热线绩效的实施方案

为进一步深入贯彻落实市委市政府、区委区政府热线工作部署要求，做好街道 12345 市民服务热线工作，巩固“百日攻坚行动”成效，推动 12345 市民服务热线事项办理更加高效、规范，及时总结经验、优化工作机制，完善思路举措、细化责任分工、加强督促检查，切实提高工单实际解决率和满意率等各项指标，结合潍坊新村街道工作实际，现制定以下方案。

一、工作目标

依据市、区两级 12345 市民服务热线的工作要求，各部门始终秉承人民城市重要理念，强化“接诉即办、迅速行动、抓紧办理”，做好“未诉先办、提前沟通、降低投诉”，加强“分析研究，推动解决一件事到解决一类事”，持续推动“先行联系率 100%、按期完成率 100%、实际解决率不低于 99%（实际解决占比不低于 80%）、满意率不低于 95%”四项重点指标达成。

二、组织领导

成立“城运领导小组”，由街道办事处主任担任组长，街道分管热线领导担任常务副组长，街道各分管领导担任副组长，街道各职能部门负责人、各事业中心负责人及居民区书记为组员。

三、行动内容

（一）明确工作目标，高度重视热线工作。

1. 把准方向。坚持问题导向、目标导向、结果导向、需求导向，严把工单质量、提高处置标准、提升办事效率，将一般

工单的处置时限由 10 个工作日调整为 5 个工作日，切实做好高效处置一件事。重点关注重复投诉、多人同诉事件，强化对重复投诉和多人同诉事件的实际解决，严格把控不属实工单的办结。

2. 落实责任。压实“首问”，“兜底”，“指定”三个责任制，研究并优化完善 12345 热线各级平台的运行管理，结合《工单办理操作规程》，完善街道《市民热线派遣清单》，进一步压实工作职责，加强工单办理实效，加快问题整改进度，加速回应群众关切问题，建立健全长效的工作管理机制。

3. 加强领导。街道主要领导每季度召开专题会议，听取城运中心热线绩效工作情况专题汇报，通报热线平台运行情况，研究热线运行存在的困难和问题，重点围绕工单办理发力，指示相关工作。热线分管领导要将办理热线工作作为日常工作抓实抓好，形成分级负责、分级管理的热线办理工作格局。

（二）完善工作机制，夯实热线工作基础。

4. 加强工单流转监测。城运中心平台设置专员岗位，重点关注各处置部门接单、先行联系、按时办结等环节，每日整理热线工单，以日报形式报送街道主要领导，对于未在 1 个工作日内先行联系、接单的部门，由城运中心实行催办、督办；对于群发、高发、突发事件重点提示，切实提升工单先行联系率、首次办结满意率。

5. 加强不满意工单督办。城运中心快速响应“潜在”不满意、首次回访“不满意”工单，第一时间推送处置部门负责人，

由部门负责人进行跟进和督办；加大对处置部门办结工单录音抽检力度，对工单办理过程中因工作人员态度等个人原因导致的不满意情况进行重点通报。

6. 加强不属实工单审核。对于不属实率较高的处置部门，形成重点跟踪名单，不定期抽取工单开展现场不属实暗访，相关结果进行通报，同步抄送街道纪工委按规定纳入监督。对有实际现场的、诉求人已提供照片的、有进一步沟通可能的、曾事实认定为属实办结的工单等，一律纳入“不属实”结案审核范围。

（三）多措并举，努力提升热线实效。

7. 加强诉求源头治理。以耐心多一点、服务优一点、行动快一点为抓手，提升首问接待能力，提高发现风险线索和苗头信息敏锐性，尽量将问题解决在萌芽中，加强“未诉先办”的能力与成效。将社区诉求热点和基层治理难点作为工作的突破口，对于疑难问题要想方设法去协调解决，对于短期内解决不了的、没有政策依据的问题要竭尽全力做好解释安抚工作。对于突发性事件，要第一时间介入，避免事件进一步扩大，避免群体性投诉的发生。

8. 狠抓工单办理质效。对照区级考核要求，将12345市民服务热线办理绩效纳入年度考核的重要内容，以重复投诉量、先行联系率和市民满意率等作为主要评价指标，并强化结果运用。对年终考核不佳的部门，开展调研走访帮扶工作，查找问

题瓶颈，给予精准指导。对解决群体性诉求、历史遗留问题有突出表现的给予加分，对优秀案例的承办人进行奖励和表彰。

9. 配齐配强工作骨干。城运中心进一步充实热线工作小组力量，细化责任分工，实现工单全流程监管。针对性开展业务培训，提升热线工单处置能力，坚持把“接诉即办”、“未诉先办”工作的改进提升与加强热线队伍建设结合起来，与改进工作作风、提升工作水平结合起来，通过沟通交流、挂职锻炼、专题培训等，切实提高工作成效。

10、深度挖掘数据金矿。运用民情民意智慧感知平台的智能化手段，监测重点工单，将重复来电、集中诉件、重点工单及时预警和推送，加强对诉求量、类别、地域、频发事项等数据分析运用，聚焦群众最关心的民生问题，开展专项治理，推动 12345 市民服务热线从服务平台向民生大数据平台、城市治理平台升级，使城市治理更加主动智能、精细精准。

附件 1

热线工单操作规程（处置部门）

一、先行联系及受理

潍坊新村街道各处置部门须在 1 个工作日内先行联系诉求人，在信息确认无误后完成接单。先行联系要点为进一步了解市民需求，告知办理程序，安抚市民情绪，同时将先行联系录音上传热线平台，如先行联系未果，需上传提供 1 日内不同时间段拨打 3 次或以上拨打记录的照片。

二、申请退单

根据先行联系初步研判，如非本处置单位责任的（如事发地址非本辖区、问题非处置单位职责等），必须依照“首问责任制”，摸清问题权属单位和责任主体，经部门负责人确认后，于 1 个工作日内向潍坊城运中心平台提出退单申请。退单可直接在系统上填写退单理由、提供相关法律政策依据和证据，并写明退单方向。如涉及二次退单需填写《浦东新区市民服务热线工单回退审核单》，向潍坊城运中心平台提出退单申请。

三、处置流程

（一）正常处置

处置单位在规定时间内完成工单处置之后，按要求填写工单结案要素，及时将先行联系、事实认定、工单办理经过、到

达现场时间、办理以及反馈市民的结果等通过系统如实反馈给潍坊城运中心，并上传回复录音，申请结案。电话反馈市民办理结果时，联系未果的，需要在“答复要点”中填写三次联系市民的时间。

（二）处置返工

1. 不属实工单：事实认定为“不属实”的，须填写《事实认定“不属实”工单情况说明表》，经处置部门负责人签字并加盖公章，并在系统中上传相关附件。经潍坊城运中心平台审核后发现不符合结案标准的不属实工单（有实际现场的、诉求人已提供照片的、有进一步沟通可能的、曾事实认定为属实办结的）将进行回退，处置单位应进一步完善工单处置工作后，再向潍坊城运分中心平台申请结案。对于多次返工工单，视情况对相关处置单位进行警示、督办、通报等。

2. 不满意工单：经潍坊城运中心平台回访不满意的工单，将回退给处置部门，并第一时间推送处置部门负责人，由该部门负责人进行跟进和督办，处置单位应切实落实“即知即办，对于无法办理工单逐级提报”，提高问题的解决时效和实际解决率。

备注

涉及规定、条例调整等、项目建设周期、或其他不可抗力等因素导致的在热线规定时限内无法办结的工单，可向潍坊城运中心提出延长办理期限的申请。处置单位应当在收到工单之

日起的3个工作日内提出延期申请，逾期将不予受理。延期申请应遵循“一事一延”制度，同一事项延期只能申请1次。

先行联系规范

一、先行联系规范用语

问候语。

您好，请问您是XX先生/女士吗？（诉求人为接电话者，继续下一问语。）

询问语。

XX先生/女士，您好，我是XX（部门）热线工作人员，打扰一下，想跟您做一个先行联系，您是否于X月X日反映了XX问题（反映类别），地址是在XX地址（反映地址），是吗？

（原本信息要素不全或有疑问处，在与诉求人沟通时询问相关信息，把工单要素补充完整，核对信息确认无误后，说结束语。）

结束语。

好的，感谢您对我们工作的支持！您的问题我们会尽快到现场处理（若是咨询件，无实际现场则不说），后续也会在处置完毕后给您回电反馈，请您保持手机畅通以便及时接听，谢谢，再见！

备注

诉求人不在，礼貌询问接电者是否知晓诉求人所投诉的事情。1、接电话者不知晓投诉情况且不能代表诉求人，表明去电原因——本来我们热线想对某某先生/女士进行一次先行联系，那我们改天再联系某某先生/女士。2、接电话者知晓投诉情况且能代表诉求人，继续下一询问语。

二、先行联系注意事项

1. 要调整好情绪。声音听上去应该尽可能友好、自然，以便能很快取得诉求人的信任。

2. 要给诉求人准备的时间。以便他们能记起细节。语速不应太快，不应给对方留下你正“匆匆忙忙”的印象。

3. 要让诉求人把话说完。不要打断他，对他说的话要做简要清楚的记录或确认，不说批评的话语。

4. 如果诉求人抱怨的话不断，只要对诉求人解释说：你已经记下他的话。

5. 先行联系过程中不可顶撞诉求人、不可随意许诺、不可无理辩解、不可中途挂断电话、不可态度粗暴。

6. 如果诉求人态度粗暴，用语粗俗，可提示对方“先生/小姐，请您文明用语，否则很抱歉，我们将结束这次通话。”对方对提示置之不理，可直接挂机。

7. 依照各类样稿，问清问全各主要要素的具体内容。

热线回复规范

1. 自报家门。

参考语: xx 女士/先生, 您好, 我是 XX (部门) 热线工作人员。

2. 核对诉求内容。

参考语: 您在 x 月 x 日反映的问题我们已经处理了, 现在将处理结果回复给您。

3. 描述处理情况。

告知处理时间、方式、结果等。

4. 对处理结果进一步说明。

若未解决, 解释原因, 告知下一步措施等。

5. 征询诉求人意见。

在诉求处理结果、工作人员服务态度、诉求处理效率等方面征询诉求人意见, 询问进一步改进建议。

6. 结束语。

参考语: 欢迎您的来电, 谢谢。

