

上海市浦东新区人民政府办公室文件

浦府办〔2023〕26号

浦东新区人民政府办公室印发 《关于进一步优化浦东新区 12345 市民 服务热线工作的实施意见》的通知

区政府各委、办、局，各管理局（管委会），各直属企业，各街道办事处、镇政府：

经区政府同意，现将《关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见》印发给你们，请认真按照执行。

2023年7月14日

（此件公开发布）

关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见

浦东新区 12345 市民服务热线（以下简称“12345 热线”）是本区关注民生、倾听民意的重要平台，是连接政府与公众的桥梁和纽带。为贯彻落实《关于进一步优化上海市 12345 市民服务热线工作的意见》（沪府办发〔2022〕26 号）工作要求，进一步提升全区 12345 热线服务水平，统筹用好政务资源，提高城市治理能力，现就进一步优化 12345 热线工作提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，落实市委市政府重点工作部署和要求，深刻认识浦东在中国式现代化建设新征程上肩负的使命责任，深入践行“人民城市”重要理念，紧扣社会主义现代化建设引领区的目标定位，加快推进政府职能转变，进一步加强制度管理、创新工作方法、增强多方协作、有力有序推动落实各项任务，有效地为企业、群众破顽症、解难题，进一步提升政务服务水平和能级，提高热线服务质量，提升群众满意度，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，不断增强市民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标。围绕实现新区 12345 热线年度绩效进入

全市前列的目标，完善 12345 热线工作管理体系，加强组织领导、深化顶层设计、推动资源整合，实现市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”。加强 12345 热线与区联席单位的对接联动，与各部门、各单位的工作协同，进一步推动新区热线提质增效。提升 12345 热线运营管理和自身建设水平，加强流程再造和资源配置，提升接办效率和质量，确保市民反映的问题和合理诉求接得更快、分得更准、办得更实。加强数字化、智慧化赋能，持续推进 12345 热线平台能级提升、数据共享应用，助力提升浦东城市治理效能。

二、进一步优化市民服务热线工作体系，提升管理效能

（一）强化管理机制。区政府常务会议定期听取热线工作情况并对各承办单位进行点评，相关单位主要负责同志列席会议。各承办单位要把热线工作作为党委（组）会或行政办公会的必审议题，每（双）月要研究民情事项，形成专题材料或方案。各级党政领导班子要进一步加强热线工作领导，牵头研究并优化完善 12345 热线各级平台的规划建设和运行管理，结合《工单办理操作规程》，研究完善各单位内部热线工作机制和操作方法；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。各职能部门要建立并落实与街镇的联勤联动机制，围绕涉及本部门、本条线的投诉事项，尤其是街镇作为承办单位的，要赋予街镇权力、下沉工作力量、加强专业支撑，形成解

决问题合力。（责任单位：各委、办、局，各管理局（管委会），各直属公司，各街镇）

（二）强化队伍建设。各承办单位要科学调整热线工作机构编制和人员配备，配齐配强工作力量，细化岗位职责分工，保持工作队伍稳定，探索建立完善热线平台人员派驻机制，进一步强化热线系统内多向沟通联动。各承办单位要加强对本部门、本单位热线队伍培训，持续提升12345热线平台运营管理人员、话务人员和一线工作人员的业务能力，强化热线系统纵向、横向、双向的学习沟通，共享有效管理经验、运行机制，共同推动提高全区热线办理工作的质量和水平。（责任单位：各委、办、局，各管理局（管委会），各直属公司，各街镇）

（三）强化业务规范。各承办单位要严格落实“首问责任制、指定责任制、兜底责任制”三个责任制、“八审八不准”和负面清单等热线办理要求，进一步提高改进话务质量，明确设施量管理权责，规范工单办理流程，确保做好各环节质量管控，提高工单办理反馈质量。实时跟踪督办“群发”“重复来电未解决”“二次回访不满意”等问题工单，开展专项治理，紧抓回访、复核、抽查、督办等环节，大力提升热线工作效能。严格落实退单审核规则，压实办理责任，坚决杜绝承办单位推诿扯皮现象。密切关注超期工单，及时开展催办监管，避免工单大量堆积，强化热线办理时效。（责任单位：各委、办、局，各管理局（管委会），各直属公司，各街镇）

（四）健全考评体系。区层面参照市级相关考核规则并结合新区实际情况，科学设置考核内容，实现流程标准化运营管理的闭环。充分发挥绩效考核的“指挥棒”作用，动态调整考核权重，突出考核重点，强化结果运用，定期分析承办单位办理效能。对诉求量较大、热线绩效长期较差的部门单位开展专项督查，由两办督查室参与上门会诊、督查指导。灵活运用督查督办、专题研究、专项治理、通报约谈等方式，强化底线意识，对出现推诿扯皮、谎报瞒报等情况的承办单位，按照规定予以通报或约谈，严格落实责任；对问题严重、造成恶劣社会影响的，依法依规移送区纪委监委。（责任单位：区纪委监委、区委办公室、区政府办公室、区地区工作党委、区城运中心）

三、进一步优化市民服务热线协同联动，提升服务水平

（一）建设政务服务热线特色标准化运营。积极响应市级关于优化 12345 热线服务质量指标的工作要求，针对新区实际形势和热线办理情况，细化分解市民满意度，优化热线绩效考核指标；针对热线话务录音，利用 AI 质检，提高热线话务规范水平，建设具有浦东新区特色的热线运营管理标准。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

（二）建立民情专题机制，推动民生疑难问题解决。把群众诉求中的高频共性难点问题纳入 12345 热线民情专题，形成民情专题库，明确牵头领导和主责部门，推动重点难点问题解决。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

（三）强化热线部门协同联动，形成工作合力。建立健全疑难复杂工单研商机制，深化完善联席会商研判机制，凝聚各级力量，强化多方统筹协调，提升联动工作效能，推动跨部门、跨区域、跨层级的问题解决，建立长效处置机制，实现热线处置难点的有效破解。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

（四）加强 12345 与 110 高效对接联动，提升协同治理和联勤处置水平。健全职责明晰、优势互补、科技支撑、数据共享的 12345 热线与 110 报警服务台高效对接联动机制，实现共建共享、互联互通。建立突发公共事件应急响应处置机制，健全日常转办机制，一键转交各职能部门，提高部门热线分平台与城运分中心协作能力，实现在各层级快速分流转办，提升市民满意度。（责任单位：区城运中心、区公安分局）

四、进一步优化市民服务热线处置能级，提升治理能力

（一）建设智能化项目，提高热线运营能力。完善热线平台智能派单系统建设，不断扩充智能派单业务类型，加大智能派单比重，加强算法赋能，提升派单速度，完善管理熔断机制，提升派单准确度，助力优化人力资源配置，提高热线平台工作效率。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

（二）推动数字化建设，驱动热线敏锐感知。完善民情民意系统开发，推进建设民情民意感知区平台、区纪委平台、区检察院平台、街镇平台，建立健全热线预警监测体系，强化对新发、高发、群诉等趋势性问题的感知能力，推动从“接诉即

办”向“未诉先办”转变，实现以防减治。（责任单位：区纪委监委、区检察院、区城运中心、各有关单位）

（三）强化科学化管理，助力热线治理效能。构建“1+2+X”效能数字监管平台（即1个展示端，2个应用端，以流程监管、重点工单、现场督查、绩效、分析报告等为主的X个多元业务监管模块），整合工单全流程处置数据以及城市管理相关数据，强化热线管理前瞻预警、全流程监管和数据分析，助力掌握新区热线运营总体态势，精准查找问题不足，协同保障热线工作有序运营。（责任单位：区城运中心、各有关单位）

（四）深度挖掘数据价值，提升决策能级。强化热线数据运用，挖掘提炼群众关心关切的热点难点问题，并通过“民情热点周周报、重大事项专题报”方式呈报区委区政府，为科学精准决策提供需求侧参考。通过街镇工作画像等形式，准确把握承办单位工作特点，助力科学运营。（责任单位：区城运中心、各街镇）

五、完善保障措施

（一）压实尽责履职。各承办单位要进一步加强热线工作组织领导，主要负责同志亲自关心、亲自参与、亲自推动热线工作，将重大、复杂、疑难工单事项纳入议事日程。对国办转办、媒体件、群发、高发、重复来电未解决等重要事项要提级管理，由班子领导参与工单回访，主动与市民沟通了解实际情况，推进诉求解决和化解。对于市民反映的新情况、新问题或

历史遗留难以解决的复杂问题，要督促各职能部门落实主体责任，勇于攻坚克难，真正为群众办实事、做好事、解难题。

（二）完善运营保障。各承办单位要依法依规妥善解决市民合理诉求，持续完善热线运营管理规范。强化“三个责任制”资金保障，对历史遗留问题、重大事项、治理顽症设立专项处置经费。加强对一线人员的关心关爱，重视人才培养，树典型、立标杆、学榜样，表彰优秀团体和个人，营造比学赶超互学互助的良好氛围。

（三）提高社会参与。各承办单位要认真对待市民建议，用心解决群众“急难愁盼”，充分发挥热线的民意“直通车”作用。通过新区相关媒体和公众号，扩大宣传。邀请社会力量参与热线事项，了解现代化城市系统建设情况，体验城市治理工作日常，发挥群众监督正能量。

抄送：区委各部门，区人大办、区政协办，区纪委监委，区法院、
区检察院，各人民团体。

上海市浦东新区人民政府办公室

2023年7月19日印发
