

大数据与决策研究

2021年第27期（总第70期）

广西壮族自治区信息中心
广西壮族自治区大数据研究院

2021年6月28日

广西12345政务服务便民热线建设的 几点思考和建议

广西12345政务服务便民热线（以下简称“热线”）从2018年9月份开始筹备建设，于2020年6月底正式运行，目前已初步形成覆盖区市县“三级联动”的热线体系，极大地方便了群众，优化了办事创业和营商环境，推进了政府治理体系和治理能力现代化进程。同时，在热线的数据标准、信息共享、考核体系等方面还需升级完善，进一步提升政府服务质量和工作效率。

一、热线建设成效显著

热线“一号对外”功能格局、区市县“三级联动”的热线体系初步形成，深受广大群众欢迎，业务水平得到专业机构测评认可，居于行业领先地位。

（一）以国家政策文件为引领，为平台建设提供强有力的保障支撑。

2018年5月23日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，提出建立“12345”政务服务热线。除110、120、119等紧急类热线外，将各部门政务热线以及网上信箱等信息渠道整合，建立“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制。2021年1月6日，《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》印发，要求各地加快推进政务服务便民热线归并，热线统一称为“12345政务服务便民热线”，提供“7×24小时”全天候人工服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服”。这些文件为热线提供了坚强的政策支撑，在管理机制、人员和经费等方面保障了项目建设的顺利进行，达到了预期目标。

（二）政府高度重视，建设措施得力。

在自治区政府的领导下，大数据发展局负责统筹推进广西全区的热线建设，采取全区统一热线建设的模式，热线平

台区市两级融合，对各市提供服务，并将现有热线平台通过“数据对接、业务协同”的方式融合。南宁市、桂林市、梧州市、防城港市、钦州市、玉林市、百色市、河池市、来宾市、崇左市共 10 个市使用区级平台，实现了数据的互联互通、共享共用；柳州市、北海市、贵港市、贺州市共 4 个市在原平台基础上拓展建设，打破与自治区平台的数据壁垒，实现同步转单、数据汇聚。并组织 69 家区直成员单位共同建设了热线知识库，已录入一万多条信息。推动热线与其它政务信息系统能高效地互动交流、互联互通。

广西按照“应合必合、应接必接”的原则，以“大热线对接、小热线整合、无热线联通、紧急类热线联动、网络渠道通办”的方式，热线已整合 45 条区直中直热线和涉及水、电、气、公共交通等公共服务企业热线，对 44 个无热线的区直单位，直接纳入 12345 政府服务热线，统一提供对外服务。对 17 条国家设立的大热线，采取了“双号并存、各自接听、呼叫转接”进行对接。

为确保热线规范高效运行，2019 年 10 月 22 日经自治区人民政府同意，印发了《全区 12345 政府服务热线管理办法（试行）》。该办法明确了热线职责分工、运行流程、管理制度、绩效考核、监督问责等内容。根据热线管理办法，设置了首接负责制、联席会议制、领导轮值制、专报通报制、工作例会制、保密工作制共 6 项管理机制。2020 年 5 月 18 日《广西壮族自治区 12345 政府服务热线工作考核办法》经自

治区人民政府同意，7月1日起施行，努力将广西12345热线打造成为“政府总客服”，更好地解决群众和企业办事创业中存在的难点、痛点、堵点，进一步推进了热线工作制度化、规范化、科学化，为改进政府服务，为确保热线诉求办理质量提供了制度保障。

（三）丰富留言渠道，高效服务群众。

热线连通了中国政府网、国家政府服务平台、主席信箱、广西数字政务一体化平台、广西集约化平台互动交流中心等多个互联网留言渠道，实现多平台联动受理督办，还建设了广西12345热线门户网站和微信公众号服务平台，提供首页发布、最新诉求展示、受理方式、政策解读、办件统计等功能，实时对总工单量、直接答复量、转办量、已办结量进行统计，对各种工单来源进行图标统计展示，提供在线智能问答功能。

热线从试运行以来，秉承“件件有回音、事事有结果”的服务理念，通过建立四大管理体系开展运营工作，包含运营管理体系、质量控制体系、人力保障体系、大数据分析体系，其中涵括10个管理子模块、45项规范流程节点，使热线实现了规范化管理、标准化服务。热线高效服务社会，为广大群众排忧解难，得到了社会的好评。比如，今年1月1日至4月30日，热线全区呼入电话共705676通，按键满意度为98.00%。通过电话受理的工单数为710959件、网站受理的工单数为16838件、移动客户端受理的工单数为45件、

微信的工单数为 3638 件、主席信箱的工单数为 38 件、国家平台的工单数为 253 件。群众的诉求类型主要以咨询类和投诉类为主,其中劳动和社会保障类 176445 件,占比 32.98%; 卫生计生类 62150 件,占比 11.62%; 党政服务类 49990 件,占比 9.34%; 环境保护类 39260 件,占比 7.34%; 农村管理类 23486 件,占比 4.39%。

热线通过 CC-CMM(呼叫中心能力成熟度模型)国际标准组织、中国信息协会客户联络中心等专业机构在顶层设计、资源投入、管理机制、话务服务、数据治理、智能运营等方面的测评,于 2020 年 8 月、11 月,分别荣获“2020 年度中国最佳政府服务热线”奖项、“最佳政务服务示范单位”奖项,业务水平居于行业领先地位。

二、亟待解决的问题

当前,我区热线建设在公众诉求回应、政策效果评估、改善政策制定等方面取得显著成效,赢得了社会好评,但与全面深化改革的要求和人民群众的期盼还有一定差距,存在数据质量不高、共享和开放水平低、分析应用不足等问题。

(一)自建热线平台市数据标准不统一。目前贵港、柳州、贺州、北海四市采用自建热线平台,其他十市均使用自治区级 12345 热线平台。从 2020 年考核数据的实践情况看,由自治区设置的部分考核指标(比如签收及时率、转派及时率等)在四市自建热线平台中无相关环节或数据,导致自建热线平台市与其他使用统建平台市出现考核数据标准不统一的情况,导致无法对全区诉求热点进行完整的统计及分析。

（二）热线覆盖不全面。从热线运营看，群众诉求包罗万象，涉及行政机关、党群机关、企事业单位以及国家垂直领导部门的事项，比如组织、宣传、信访、农垦、高校、科研院所、国有企业、铁路、民航机场、移动网络等部门或行业，但政府服务热线目前未与这些部门或行业建立热线对接关系，部分工单无法转派和答复，群众诉求无法得到服务响应。

（三）标准化管理有待进一步提升。目前，热线受理的诉求，在名称、分类、分流、程序、统计口径、考核指标及方式等方面缺乏统一的标准，如何对繁杂诉求进行科学命名、分类、统计，以及对办理流程、质效进行统一规范管理，需要从国家层面顶层设计指导制订统一的服务标准，规范各种诉求的受理、解答、分流、办理、反馈、回访、考核等工作。

（四）热线数据管理应用能力不足。一是数据的采集不够规范。数据录入的标准不清晰精细，数据的存储和使用管理有待完善。二是数据的共享与整合水平不够。跨地区跨部门的数据共享及整合不足，数据开放的水平较低，限制了数据的价值提升以及挖掘。三是热线数据的分析和应用水平不高。政务热线资金对数据的挖掘应用支持力度不够，资金主要用于保障场地、人员、系统维护等方面。当前的数据分析对问题的原因剖析和关联分析做的不够，数据的价值和潜力没能很好地发挥出来，没有形成高效的决策支撑。

（五）部分承办单位办理群众诉求责任心不够。部分承办单位接到 12345 热线派发工单后，在处理结果的答复反馈上不够认真，经常出现“已完成”、“已答复群众”、“已联系群众”等过于简单敷衍的答复，甚至还有“请群众拨打另外一个固话号码咨询”的答复。过于随意和简单的办理答复对政府形象有较大负面影响。

三、对策建议

热线是为群众排忧解难的桥梁，是接受群众监督的重要平台，是塑造政府形象、加强效能建设的重要窗口，必须坚持目标导向、问题导向，聚焦企业和群众关切的诉求，汇聚各方力量，紧紧围绕政府咨询投诉举报督办平台功能整合优化，加快实现“一号响应”、“一号对外”。

（一）抓政策引领，持续推进政务热线整合。以优化营商环境、关注群众利益为出发点，经营好、运用好、管理好自治区 12345 热线的同时，继续指导和推进区直单位和各市将小热线、大热线尽可能整合到 12345 热线的框架下。按国家和自治区的工作目标实现将热线打造成“一号对外”的政府总客服，让老百姓只记一个号码、只打一个电话就能实现咨询、投诉、求助、建议、举报的目的。坚持互联互通和协同发展相互促进，提高热线平台与部门业务系统、政务服务平台的共享联动水平，同时对相关部门对于企业群众反映的共性问题加强研究分析，增加应对措施的质量和效率。

（二）强数据质量，升级热线大数据分析和应用。加快开展数据的规范统一，对四个设区市自建的热线平台进行改造，完成数据的对接与汇聚分析，强化各市热线数据汇聚，完善数据采集、舆情分析系统建设，加强工单信息的按归口科学分类管理，把群众反映的信息进行提炼萃取转化为有价值的信息，把大量工单信息汇聚形成为有用的大数据信息流。用好用活大数据资源，坚持问题导向、靶向施力。

（三）优热线平台，建设专业化智能化应用。拓展热线受理渠道，完善知识库共享、专家支持、分中心联动等机制，为司法、人社等专业性较强的部门在热线设置专家座席位，建立本行业专家选派和管理长效机制，提高专业化服务水平。结合广西政务数据的特点，在热线平台智能化、人性化、数据化等方面引入先进技术，实现智能坐席助手、智能派单、智能质检等功能应用，提升话务员工作效率，完善热线平台功能，稳步推出独具广西大数据特色的创新功能。

（四）重督办考核，全面提高热线办件质效。依据《全区12345政府服务热线管理办法》，逐步完善热线的服务标准规范，在热线工单处理质量和效果、知识库完善程度等方面，与自治区绩效办共同推进热线指标绩效考核办法，将热线工单处理的各项指标纳入绩效考核体系，定期考核各承办单位工单处理情况，对不履职或不正确履职、损害群众利益等问题进行检查和问责。制定工作制度，规范办理流程和答复口径，明确责任范围，充分发挥协调督办能力，多措并举提升工单办理质量，认真办好老百姓的每一件诉求。

（五）推信息整合，加强热线平台统一管理。进一步整合政府各部门、各单位和社会公共服务各行业的热线和政务服务资源，将市县镇各级所属的与办理群众诉求有关的党政群部门、直属单位和公共企事业单位的投诉电话全部纳入热线平台统一管理。在原有热线机构编制、工作人员方面探索有效的改革措施，并充分利用先进的信息技术，加强热线网站建设，进一步完善集电话、电子邮箱、信函、短信、微博等为一体的综合受理平台，大力推广政策咨询类问题网上在线查询和所有诉求办理结果网上跟踪，分担电话受理压力。进一步整合政府各部门、各单位和社会公共服务各行业的信息，热线采集各类信息，包括但不局限于政务信息、公共服务信息、生活信息等，建立起内容全面、功能强大的动态信息库，利用大数据、云计算等信息技术分析手段，经过汇总梳理，可以帮助相关部门有的放矢的进行服务和监管，并针对相应的人群、区域提供相应的服务或制定相应的政策，对社会热点难点问题提供数据信息支持、舆情信息支持等，助力政府精准施政，高效解决群众、企业的堵点、难点、痛点问题。

执笔：甘铮、杨勇

广西壮族自治区信息中心
广西壮族自治区大数据研究院

编辑部地址：南宁市体强路 18 号广西信息中心 1412 号房

联系电话：0771-6113592

电子邮箱：dsjyjs@gxi.gov.cn

网 址：<http://gxxxzx.gxzf.gov.cn/>



扫描二维码获取
更多决策参考信息