

威海市交通运输局关于进一步做好政务热线办理工作的通知

威交发〔2022〕32号

各区市交通运输局，开发区、南海新区交通管理机构，市交通运输各单位，机关各科室：

为加强政务热线管理，规范运转流程，提高效率和质量，结合今年热线办理工作面临的新要求新变化，现就进一步做好政务热线办理工作通知如下：

一、提高重视程度。政务热线工作是沟通群众与政府、与部门的桥梁，是提高为民服务水平、增强群众幸福感的重要手段，是检验工作成效的“评分器”。各级各单位（科室）要深刻认识到做好政务热线工作的重要性，将其作为一项重要的民生工程来抓，进一步健全完善相关工作机制，规范办理流程，一把手务必高度重视，亲自指挥、亲自调度，各承办单位（科室）要安排专人负责政务热线业务办理工作，不断提高热线办理的效率和质量，实现“保八进位”的目标。

二、规范工单办理。对仅凭内容无法准确把握来电人诉求的工单，各承办单位（科室）要进行电话沟通并二次确认，如果确实不属于交通运输系统职责范围，要认真填写与来电人沟通情况以及相关规定进行回退。对需要多个单位（科室）共同办理的工单，牵头的要牵好头、配合的要配合好，坚决杜绝推诿工单的出现。对多次重办工单，要深挖问题存在的根源，采取切实有效的解决方法，大幅减少工单重办率。对复杂事项不能按期办结的工单，要及时提交未办结回复申请，对能够按期办结的工单，要按期办结或提前办结，决不能再出现不催不回、屡催才回、下班才回的现象。

三、加强业务培训。今年，全市热线办理考核标准将有所调整，包括工单承办量得分标准降低、新增不合理诉求申请通过率、新增热线负责人现场督办、新增群众诉求解决情况等。对此，市局将通过工作提示单、工作交流会等方式加强沟通交流，并采取请进来、走出去的方式，加强业务培训。各级各单位也要采取多种方式，加强对热线工作人员的教育培训，不断提高业务能力，提升办理水平。

四、强化结果运用。各级各单位科室要将群众诉求办理结果作为检验行业发展和治理成效的标尺，对群众反映的问题，能够立即解决的，要抓紧解决，及时回应群众诉求，不能解决的，要做好政策宣传和沟通解释，争取群众的理解和支持。同时，要坚持问题导向，以点带面、举一反三，认真查找其他方面的问题和不足，加强整改，提升行业发展水平和治理能力，全面推进交通运输高质量发展。

五、创树服务品牌。在办理 12345 和 12328 热线办理过程中，全系统形成了良好的办理机制，积累了丰富的工作经验，要围绕工作标准的制定、工作流程的再造、知识库的更新维护、考核通报制度的完善等方面，对每个环节进行全面梳理规范，实现“两号融合，两网联动”，全力提升热线服务效能，创树具有威海特色的热线服务品牌。

六、实行定期通报。市局将建立热线月度通报制度，每月对各承办单位（科室）月度办理情况进行定期通报，重点对满意度、推诿工单、重办工单、超期工单、不合理诉求申请、知识库上传维护等情况进行通报，并按照“双推送”制度推送至各承办单位（科室）及相关领导，推动工作有效落实。

威海市交通运输局

2022 年 3 月 25 日