

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2018〕9号

关于开展全区办事咨询电话专项整改的通知

区级各相关部门、各镇街：

根据“最多跑一次”改革群众意见建议反馈，我区咨询电话接通率低，管理不规范已成为影响“最多跑一次”改革满意度的重要原因。为全面整改，破解“堵点”，现就规范全区办事咨询电话通知如下：

一、规范部门咨询电话

1、规范咨询电话公布。各部门、各镇街要进一步完善咨询电话的公布途径，根据实际业务流程，在浙江省政府服务网、部门网站、微信公众号、纸质办事指南、受理单、自助设备、网报页面等各办事环节、办事载体上，公布咨询电话。创新咨询服务方式，有条件的单位可设置审批指导工作钉钉群、QQ群、微信群等，辅导群众办事，确保办事群众在网报、自助办事、审批等过程中遇到问题，能及时咨询，信息对称。

2、规范咨询电话管理。制定咨询电话管理制度，设置 AB 岗，确保工作日时段内电话 100%接通。咨询量大的部门，增设咨询电话，提高咨询电话的应答效率。

3、规范咨询服务制度。加强办事事项的标准化和咨询人员的业务培训，确保咨询口径一致，一次性告知到位。严格执行首问负责制，第一个接受询问的人负有首次接待的责任，要认真负责的给予办事或咨询一方提供必要的指引或答复等服务，对不属于本部门的业务，接待人员有义务了解情况或相关部门电话号码，事后回复办事群众，不得以任何理由推诿。规范日常接待用语，电话接听人员要使用文明规范用语，热情接待，耐心听讲，认真受理，做好服务。

二、完善 12345 热线咨询功能

1、完善 12345 社保专席咨询服务。针对 12345 热线社保专席接通率过低，群众反响较大的情况，经区政府协调，增加社保专席人员。区人社局负责做好 12345 社保专席人员的业务培训，区信访局负责做好 12345 热线话务人员的绩效管理。新增人员未上岗前，由区人社局增派人手、增加咨询途径等，协助区信访局做好当前社保专席的咨询服务工作，提升满意率。

2、完善 12345 热线与部门的联动机制。12345 作为全省统一的咨询投诉举报热线，社会知晓度高。根据省市的要求，浙江省政务服务网办事指南公布的咨询电话为 12345 和部门

咨询电话同步公布。区信访局要牵头建立完善 12345 热线与部门咨询电话的联动机制，规范联动工作制度，纳入工作考核，提高 12345 “一口受理”、部门联动反馈的时效性与精准度。

三、加强督查评价

1、加快整改进度。各单位要结合自身实际，结合群众需求，加快咨询电话的规范和咨询途径的完善工作，除 12345 新增人员培训外，其余整改工作 9 月 5 日（周三）之前务必完成。

2、强化督查评价。区跑改办、区纪委将对专项整改情况开展明查暗访，对整改不到位、执行不到位的单位严肃问责，并在“最多跑一次”年度考核中予以扣分。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
(杭州市萧山区人民政府办事服务中心代章)

2018 年 8 月 23 日

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2018年8月23日印发
