

# 上海市宝山区城市运行管理中心文件

宝城运〔2022〕10号

## 2022年上半年宝山区“12345” 市民服务热线工作情况汇报

2022年上半年，宝山区“12345”市民服务热线办理工作在市热线办的精心指导下，在区委、区政府的坚强领导下，在各承办单位的大力支撑下，全力以赴打好疫情防控攻坚战，积极对接城市运行“一网统管”，持续推进市民热线“一线通达”工作，不断深挖数据“金矿”价值，切实发挥社情民意“哨点”作用，牢固架起政府与市民“连心桥”，用心当好政务服务“总客服”。2022年1月1日至6月30日，宝山区城运中心共受理12345热线工单183471件(随申拍48273件)，同比增长318.3%。其中涉及疫情防控工单161703件，占工单总量的88.1%。

### 一、主要做法

#### (一) 架起护佑生命高速路，助力疫情防控攻坚战

宝山区城运中心全力配合市、区两级疫情防控工作的部署安排，第一时间整合全员力量，加强应急值守，确保市民热线渠道畅通、响

应及时，努力保障疫情期间市民、政府沟通高效运转，主动服务人民群众抗疫保障各类需求。主要有以下几点做法：

**1、全员动员迅速进入“战斗状态”。**疫情防控封控管理期间，工单量出现前所未有的增长，单日最高工单量 5698 件，突破历史极值。为妥善应对大批量的市民诉求，热线平台一是立即调整工作作息，启动应急值守响应机制，24 小时日夜接力，守卫在幕后一线，及时传递和有效处置各类诉求。二是立即调配工作岗位，增设市民急件跟踪、需求梳理、统筹协调等“兼职”岗位，确保市民诉求快接、快转、快办、快回复，热点问题早知道早处置。

**2、开启重点问题“点对点”快速通道。**为进一步保障市民诉求得到快速落实，建立市民诉求回应群，通过点对点派单的方式，区分管领导将市民反映的紧急求助事项每天在微信群内直接点对点派发给承办单位主要领导，推动解决关于血透、放化疗等急重症患者就医配药、交通出行保障、特殊人群（独居老人、病患、婴幼儿等）生活物资保障等问题。4 月 1 日至 5 月 31 日，共派发相关工单 929 件，并督促相关承办单位快速协调办理。

**3、诉求上通下达实现闭环。**4 月份以来，区域运中心根据市民来电反映热点问题，对市民诉求内容进行汇总梳理，在相关职能部门的配合下，制定“宝山区封控期间市民来电诉求热点和应对建议措施口径一览表”，所有热线工单由区域运中心第一时间派发至相关承办单位，确保市民诉求得到及时有效响应。

**4、全力保障居民生命健康安全。**安排专人负责封闭隔离期间重病救助等特殊事项处置情况的跟踪落实，并实时反馈市热线办；每天梳理市民诉求涉及就医、配药需求工单情况发医保局进行跟踪落实。

**5、热线日报实时反映防疫堵点。**根据区领

导工作要求，每日梳理物资保供、求医配药热线工单报送区领导；根据 12345 热线涉疫情防控工单情况，逐项梳理市民诉求内容，聚焦市民反映突出问题，对重点事项进行数据分析，每天形成 12345 热线涉疫情防控情况专报报区主要领导，供区领导决策，累计已形成专报 61 篇。

## **（二）密切围绕市、区重点工作开展各项工作**

**1、积极推进市民热线“一线通达”工作。**按照市热线办“一线通达”工作专项会议相关精神，我区积极推进 12345 市民热线“一线通达”工作。在今年 2 月选定两家街镇作为“一线通达”工作试点单位先行先试的基础上，6 月份召开“一线通达”工作专项推进会，全面铺开推进热线“一线通达”工作。截止目前，宝山区已开通“一线通达”账号 872 个，后续将推进落实“一线通达”的实际使用。

**2、开展热线诉求“大走访、大排查”活动。**根据区委、区政府关于集中开展领导干部“促发展、保安全”大走访、大排查工作要求，今年上半年由中心主要领导带队，走访了市民通过 12345 市民服务热线反映的包括企业园区架空线坠落、养老院下水道堵塞、商务楼楼顶建跑马场等问题，排查各类安全隐患，协调各方消除隐患，推动城市安全运行。

**3、构建热线智能分析系统，持续融入“一网统管”平台。**区城运中心筹建宝山区市民服务热线大数据智能分析系统，目前已完成数据上屏，并已联通我区“一网统管”平台，作为我区先行开发的 8 大应用场景之一投入实际使用。疫情防控期间，通过热线智能分析系统，实现对疫情重点区域重点事项的动态监测，有效提高智能发现智能预警水平，进一步加大涉疫来电分析研判力度，深度挖掘疫情防控中仍然

存在的薄弱环节，及时反馈相关领导与部门，助力疫情防控工作。

## **二、工作中遇到的困难或问题**

### **1、热线工单量超负荷运转下，办理质量有所下降**

今年4、5月份宝山区共受理热线工单134820件(去年同期16443件)，同比增长720%，4月12日单日工单量达5698件，热线平台操作人员单日人均处理工单500余件。在如此庞大的工单体量下，区中心尽全力保障工单按时流转，及时结案。由于基层承办单位疫情防控压力巨大，虽经区中心多次提醒与催办，但仍存在办结报告公式化、答复情况大众化、联系与答复市民滞后等情况，工单办理质量普遍不高。

### **2、“一线通达”工作推进力度有待进一步加大**

今年年初，区中心虽然已在热线工作会议传达热线“一线通达”相关工作要求，但在具体落实时受疫情爆发影响，推进进度受阻。目前，宝山区已开通“一线通达”账号800余个，但通过“一线通达”流程实际流转工单仍不多，还未真正坐实“一线通达”直达一线的工作目标。

## **三、下半年工作打算**

### **1、做好常态化疫情防控背景下的热线工作**

目前，疫情防控工作已转入常态化防疫阶段，从6月份的市民来电情况看，市民诉求量仍然较多且关注热点切换快。下阶段，我区市民热线将继续关注如常态化核酸采样点、新增阳性人员所引发的次生诉求、企业复工复产、人员离沪返沪以及薪资补贴等投诉热点领域，快速响应市民诉求，持续跟进解决市民群众急难愁盼问题，并将疫情

防控市民关注热点情况，及时梳理汇总上报相关领导，当好疫情防控“风向标”。

## **2、全面推进热线诉求“一线通达”工作**

“一线通达”工作是重塑业务流程的重要举措和赋能服务基层的重要抓手，区中心及全区各承办单位将进一步提高认识，加快“一线通达”的实际使用，实现工单直接派单到基层处置人员，处置人员直接上传现场照片、处置结果的高效闭环，打通热线“最后一公里”，助力“高效处置一件事”。

## **3、压实责任强化督办，切实提高办理质量**

下半年，我区将进一步压实热线工单办理责任，把拉下工作的补回来，存在的短板捞起来，坚持问题导向、需求导向和效果导向，继续推进解决市民反映的急、难、愁和突出问题。进一步优化协调督办机制，完善热线工单办理、考核制度，充分利用“三位一体”督办体系加大对各承办单位的督办力度，聚焦事要解决，促进市民满意度的提升。

2022年7月8日