

# “前台直派” 让群众来电平均办理时间缩短1天半

## 市12345政务服务热线中心团队多措并举一心为民

在走进宁波市12345政务服务热线中心前,记者和很多市民一样,以为“12345”就是一条“市长热线”,从未将其和功能齐全的综合集约平台联系在一起。“抱团”作战、流程升级、现场查勘……作为直面群众的窗口单位,市12345政务服务热线中心推出一系列举措的目标是:提高服务效率,让群众打进来的电话接得通,转交办快;提高服务效果,把群众反映、投诉的问题办得实、办得好。

### 102家单位“众筹”知识库 “百日攻坚”让每一个电话“问必有答”

走进市12345政务服务热线中心接线大厅,电话铃声、话筒的解答声此起彼伏。

视线所及,接线大厅设有“人社”“工商”“公积金”“司法”“不文明投诉”“最多跑一次”和综合台席等7个台席。中心工作人员说,实际上“12345”整合了全市34家单位的38条热线。

从群众印象中的“市长热线”扩容升级为功能齐全的综合集约平台,市12345政务服务热线中心花了4年。2014年伊始,我市在全省率先试行12345热线“一号通”,即群众有咨询、投诉、举报等政务类需求都可拨打12345。

扩容升级初显成效。15秒人工接通率达91.35%,热线不热、电话不通等问题得到根本改变。“12345‘一呼即应’已成为现实。”相关负责人说。

不仅要接得通,更要接得好。从今年3月开始,市12345政务服务热线中心主动出击,打响了“服务争效,百日攻坚”的“团战”。

“团战”的重点是知识库。知识库信息储量越大,群众得到的回复就越详尽。来自市直有关部门以及各区县(市)信访局等102家单位的相关业务骨干参加了知识库管理专项培训。“通过‘百日攻坚’,目前知识库储备的信息达5000条,其中新上传知识库内容2120条,更新率达44.4%。”相关负责人说。“百日攻坚”结束后,12345前台的直接答复率达82.57%,同比上升10.23%。

### 从接听到交办“独手落” “六提一创”不断优化办理流程

从今年4月开始,市12345政务服务热线中心尝试“前台直派”模式,将传统的“前台接听+后台转办”办理模式优化为前台“接听+转办”模式,对来电办理进行“扁平化”改造。

“前台直派”模式实行后,平均办理时长从5.16天缩短至3.77天,缩短了近1天,群众满意度一度达98.21%。

“前台直派”是市12345政务服务热线中心开展“六提一创”活动的一个缩影。从今年开始,市12345政务服务热线中心对流程进行全面优化提升,包括“提升15秒人工接通率”“提升直接答复率”“提升转交办速度”“提升办理质量”“提升社会知晓度”“提升内部管理效率”。

同时,专门抽调业务骨干,对退件、超期件、疑难件进行集中处置,增强群众来电的“满意感”。自集中处置实行以来,“超期件”已经下降至个位数,群众重复来电大幅下降,“骨头案”“积压案”基本消除。

群众“满意感”提升的背后是业务支撑组工作人员的辛苦付出。据统计,业务支撑组工作人员每月拨出的提醒电话高达3500余通。

### 到现场才有发言权 成立“破解难题工作组”现场跟踪督办

“329国道东昌路边上,有人违法搭建店面房……”根据群众提供的位置信息,话务员将这条举报信息转交给江北区相关部门跟进处理,而得到的回复是,该区域已经委托镇海区相关部门进行日常管理。

究竟是哪家的“责任田”?刨根究底的工作本可以不用落在自己身上。“可既然发现问题,我们就要面对、解决问题。”相关负责人说。

“12345破解难题工作组”由此成立,遇到疑难杂症,亲自到现场跟踪督办,确保群众反映的问题事事有回音,件件有落实,也改变了人们对“12345就是接电话”的刻板印象。

“12345破解难题工作组”成立至今,已现场督办并解决了“庆丰桥钢板噪音扰民”“高新区石墩安全性改造”“月湖抽水致居士林周边沉降”等17件群众反映强烈的案件。

“群众反映的有些事看起来是小事,把小事挂在心上,落到实处,才是对‘一心为民’理念的体现。”相关负责人说。

记者 石承承

# 金秋玩乐聚集地,开启“5”限新引力

——宁波文化广场5周年庆主题活动



从2013到2018,宁波文化广场和大家相互吸引、相互见证,用5年时光共同描绘了甬城一段全新的文化轨迹。为感谢相遇、感谢经历,9月28日-10月28日宁波文化广场用一大波活动,邀您共同开启“5”限新引力!

### 主题集市: 感知这座城市的美学生活范本

穿梭于美好的事物间,体会欢欣与生活的滋味。这个国庆,宁波文化广场将河清坊中庭打造一个全新互动体验空间,一个全家悦享生活的假期新去处。十一期间,“kinbor”手账体验、星巴克咖啡教室、超级物种寿司制作等丰富活动等你来当体验官。在倾注心血的手工制作中,保持对世界的新鲜感。

不自我定义,只探索初心。周年庆期

间,橙意集市x5概念集市将在星光大道热闹开市。36个个性摊位,4期风格主题表达集市的内核概念。首期主题集市将携手知名文创品牌“kinbor”,在国庆期间打造“晚安之后”主题展,复现当下都市人的生存状态,为每一个焦虑的灵魂打造纾解空间。

10月4日-10月6日,周年庆系列活动之新青年文化周,用一场青春的盛宴发声,表达当代青年的生活态度。以鲜系/颜系/佛系为主题定义摊主风格,让有着同样有趣灵魂的青年在这里相逢,用态度说话。更有复古电音与柔情吉他的冲击表演,嗨爆整个广场,掀翻整个城市。

### 主题演出: 用一场场狂欢,激起假日里扑面而来的音乐热浪

时代浪潮的更迭,淹没不了经典的传承。Beyond的出现,掀起了香港乐坛的

摇滚浪潮,张雨生的一曲《我的未来不是梦》又成为多少人疯狂传唱的经典……10月4日19:00,致敬经典音乐会,让我们一起向那些时代金曲致敬。

10月5日19:00-20:15,WAVE LAB音浪实验室邀请国内首支中法音乐组合Gemini简迷离乐队亲临水艺舞台。时尚前卫的风格造型,中西合璧的音乐理念,用音浪的能量释放激情,用灵魂的音乐和这个世界对话。

### 主题展览: 体验甬城先锋美学,与美好不期而遇

8月17日-10月28日,宁波文化广场U空间携“it's漫——陈漫视觉艺术作品展”盛大开秀。色彩碰撞,灵感迸发,视效震撼,珍贵艺人大片集中呈现,一次看遍当红大咖。更有互动DP趣味拍摄,主题活动轮番袭来。市民朋友可通过宁波文化广场大剧院、大麦网、美团网、聚橙网平台

购买展览门票,也可在现场购票观展。

### 主题互动:

#### 1元秒杀,5折抢购

没有复杂的规则,没有花哨的形式,10天疯抢期,近50款爆款产品等你拔草拼手速!9月18日-9月28日宁波文化广场官方会员商城定时开放线上1元秒杀和5折抢购活动,无法抵挡的折扣优惠,让你随心所欲!

10天怎么够?除了力度大大的秒杀倒计时活动,更有消费福利大升级,为每一个消费的人加持满足感。10月1日-10月7日,在广场单笔消费满100元,即可凭小票于河清坊中庭兑换文化广场五周年庆典纪念品1份,每日限量,发完即止。

金秋玩乐聚集地,开启“5”限新引力。这个国庆,到宁波文化广场,与小文一起共庆生!更多活动详情,请关注宁波文化广场官方微信。

| “5限新引力”宁波文化广场周年庆活动           |  |                      |  |
|------------------------------|--|----------------------|--|
| 活动名称                         | 活动时间   | 活动地点                 | 参与方式                                       |
| 城市生活课厅                       | 10月1日-10月7日<br>14:00-15:00/19:00-20:00                                     | 河清坊(N区CGV影城)<br>一楼中庭 | 免费<br>招募信息敬请关注宁波文化广场官方微信                   |
| 橙意集市X5概念集市                   | 10月1日-10月7日14:00-21:00<br>10月12日-10月28日<br>每周五18:00-21:00/每周六、日14:00-21:00 | 星光大道                 | 免费   |
| 致敬经典音乐会                      | 10月4日<br>19:00-20:30   | 水艺舞台                 | 免费   |
| 新青年文化周                       | 10月4日-10月6日14:00-21:00   | 万人广场                 | 免费   |
| Wave lab音浪实验室<br>Gemini简迷离专场 | 10月5日<br>19:00-20:15   | 水艺舞台                 | 免费   |
| it's漫<br>陈漫视觉艺术作品展           | 8月17日-10月28日<br>10:00-20:00  | U空间                  | 可通过宁波文化广场大剧院、大麦网、美团、聚橙网平台购买展览门票,也可在现场购票观展。 |
| 5x潮品展                        | 10月12日-10月28日<br>10:00-21:00   | 河清坊(N区CGV影城)<br>一楼中庭 | 免费   |