**2021年上海市交通行业热线工作情况和**

**2022年工作安排**

2021年，市交通委热线工作按照交通运输部、市委市政府和委党政工作要求，积极加强热线运行管理服务，努力推进交通热线归并优化，不断畅通投诉举报渠道，较好地发挥热线“听民声、畅民意、解民忧、汇民智”作用。全年共受理热线工单101.53万件，同比下降13.84%，其中受理12345热线工单27.28万件，受热线并线影响，同比上升38.59%。委热线平台转办工单29.83万件，其中委机关处室与委属单位承办工单9.13万件，直派区交通主管部门工单7.41万件，直派企业工单13.29万件。全年热线工单按时办结率99.86%、解决率96.72%，市民测评满意率68.42%。现将 2021年工作情况总结如下，并部署2022年有关工作安排。

一、2021年工作情况

（一）主要工作

**1、提高工作站位，进一步夯实热线工作管理基础**

**（1）加强热线工作组织领导。**严格按照“三定”职责和法定要求，加强市区两级和直派企业热线管理。坚持热线工作“党政同责”、“一岗双责”责任制，委党政领导每季度听取热线工作情况汇报，分管领导具体关心热线工作，协调解决工作中的困难。加强交通热线归并优化组织领导，成立上海市12328交通运输服务监督电话运行服务工作领导小组。各热线承办单位树立“一盘棋”思想，积极完善共管机制，热线工作做到了有人管、有人办。杨浦区热线工单统一受理、专人联系，松江区、长宁区、徐汇区定期召开热线工作会议，推动热线工作有序开展。

**（2）完善热线管理工作机制。**市、区两级热线管理部门积极应对热线并线后工单增量大、诉求多的新情况，按照“接得快、分得准、办得好”要求，建立健全月度办理情况通报、季度热点分析、中途检查、年终考核等工作机制。逐月分析热线运行情况，及时发现群众反映突出诉求、共性问题，每季度向各区政府、相关部门通报热线办理情况并提出工作建议，先后发出整改建议函6份，约谈2家单位，对整改情况进行跟踪督查。建立“首单责任制”和“市民满意度”回访闭环考核机制，严格工单首次办理质量，对不满意工单加强回访督查，杜绝新增重复投诉。开展重复工单专项治理，按时完成本年度58件事项的核查和处置工作。

**（3）加强热线处置力量培训。**委指挥中心积极做好政务服务“一网通办”、12328“跨省通办”等专项业务培训。市道路运输局、道运中心按照热线管理规定和考核办法要求，加大受理单位热线人员培训范围，专题培训工单处置规范和考核要求等应知应会基础知识。委职业资格中心对接“一网通办”后，每周落实业务学习和培训制度，提高了“窗口”办事效率。交通卡公司、部分出租和公交汽车企业同步开展业务培训。宝山区邀请热线办、网格办传经送宝。一年来，热线管理部门、行业管理单位和相关企业根据任务需要，开展热线培训累计760人次。

**2、加强热线处置，进一步提升工单的解决率和满意度**

**（1）创新热线管理办法。**根据并线要求，各热线处置部门积极优化热线处置流程。委指挥中心调整力量组建工单审核小组，逐单审核把关，提升工单办结质量。市道运中心坚持工单“内部流转不扯皮，外部沟通讲依据”，运用微信督办和信息跟踪等办法，提高了派单的精准性和处置及时性。委行政服务中心建立热线工作联系群，实时提醒工单办理，有效防止逾期。崇明区建立热线工单下沉式管理，有效推进疑难事项化解。委热线管理部门认真梳理130件差评工单存在的问题，强化差评闭环整改，推进整改到位，有效提升事项解决率，政务服务“好差评”总满意率达99.72%。对货车司机投诉举报类工单，做到即收即办、一事一办，有效化解矛盾纠纷。市道路运输局、道运中心、委行政服务中心、职业资格中心加强协同配合，认真梳理“跨省通办”、“三检合一”等高频事项办理流程，完善办事指南，优化办理界面，提升服务水平，增强办事满意度。

**（2）加强督查督办力度。**通过工单指派、书面督办、会议协调等方法，加大疑难工单督查督办力度，推进诉求事项解决。委综合规划处、交通建设处积极做好上海示范区线、嘉闵线等规划在建项目的风险评估，加强与青浦、嘉定等区工作协调，落实维稳责任，有效化解突出矛盾。委轨交处协调申通集团落实震动噪音治理方案，不断优化地铁营运服务。安质监站加强行业指导和监督检查力度，积极维护农民工合法权益。黄浦区加强紧急类工单协调督办，有效消除窨井缺失安全隐患。静安区、虹口区对市民多次投诉的问题列为重要督查督办事项，嘉定区加强聚类性工单协调，减少了相关重复投诉。

**（3）更新知识库建设。**市道路运输局全面梳理行业咨询类诉求，编制《道路运输行业政策答复口径汇编》，完善更新5大行业12大类政策口径，提升行业政策及业务办理流程知晓率。市道运中心梳理更新6大行业244条信息，编制《市道运中心行业知识库更新上报表》，汇编热线工单咨询“100问”，提供“一站式服务”。委港监处根据疫情防控需要，梳理编制上海口岸疫情防控问答。委热线管理部门加强与12345、12328热线知识库对接，补充行业知识库信息372条，上传12345热线知识库信息76条，处理新增（查无）信息53条，纠错信息185条，提高即时咨询答复率，提升便民服务水平。

**3、加强运行保障，进一步做好热线重点工作**

**（1）完成交通热线并线工作。**加强与12345市民热线协调联系，按期完成上海12328交通运输服务监督电话、12319城建热线与12345市民热线双号并行工作。热线管理部门及时优化调整热线管理和运行，道运中心及时更换行业监督电话标识，指挥中心制定并线方案，做好紧急类事项交接，调派话务人员入驻12345热线平台，配合做好12328热线应急事项协调处置，确保并线工作平稳有序。

**（2）完成12328升级改造任务。**认真落实交通运输部12328热线整改调度会议精神，加强组织领导，争取各方支持，落实12328升级改造经费和技术保障。委指挥中心组织力量，对标对表任务清单，倒排工期，拓展了12328微信小程序服务功能，升级改造了12328数据接口及知识库系统，开通了“好差评”服务功能，提前完成上海12328系统优化升级联调联试任务。

**（3）开展“我为群众办事实”活动。**组织委属单位参加交通热线立功竞赛活动，积极做好夏令热线工单办理。围绕“补短板、强监管、优服务”，开展“热线服务在身边”主题实践活动。通过前期排查、中期协调，后期落实，协调市、区两级13家单位，推进群众关心关注的26件热点事项落实。委法规处制定非营业性客车额度临期提醒措施，委科技处协调解决新能源车充电费用、充值退费纠纷，委计财处推进残疾人专用机动车限时减免停车实施细则等，有效保障了市民群众合法权益。浦东新区持续推进两网融合与客运走廊建设，配套轨交延伸开展公交线网优化调整。闵行区配合街镇做好重大交通建设项目涉民矛盾和维稳工作。

**4、加强热线指标分析，进一步提升服务监管水平**

**（1）优化分级分类指标。**根据上海交通热线考核指标和12345、12328热线评分办法要求，委指挥中心主动征求行业主管部门意见，修改系统字段，规范数据分类，优化调整热线统计和考核指标。坚持对各承办单位热线办理工作指标进行调度分析，对各区交通部门热线工作完成情况及存在问题进行通报，对上级各类考核指标完成情况进行跟踪分析，全年完成相关数据统计分析报告30份，夯实了热线管理基础数据，落实规范办理责任。

**（2）积极挖掘数据金矿。**市道路运输局、委指挥中心加强热线数据分析研判，为行业监管服务提供导向性决策依据。每季度分析各区道路养护类热线处置数据，形成《区管道路路况分析评估报告》，压实管理责任，督促各区提升道路养护质量。委行政服务中心针对额度业务办理反映的突出问题，主动对接市大数据中心，不断优化《办事指南》，快速实现窗口办理“电子亮证”。金山区定期对投诉热点和办理情况进行综合分析，优化金水湖区域公交出行管理。

**（3）助力行业执法监管。**市道路运输局、道运中心按照“上管一级”要求，加强热线通报问题监管跟踪，对低于行业平均水平的企业开展监管约谈，积极治理行业管理“顽症”。督促各网约车平台加强驾驶员管理，规范驾驶员营运行为，畅通驾驶员诉求渠道，认真处置信访事项。委执法总队认真梳理投诉类热线工单，汇集分析投诉率高的重点区域、重点时段、重点违法行为，对投诉率高的企业和车辆纳入重点执法监管，实施有针对性打击和整治，发挥了热线数据运用和精准执法监管的效果。

二、存在的问题

**（一）热线工单处置质量不高。**2021年，热线工单累计退单16.30万次，全年抽查办结报告6101件，办理不合格占抽查总量的19.14%，其中答复不准确占41.68%、填写不规范占52.56%、事实认定与说明不一致情况占5.76%。根据12328热线考核要求，委热线管理部门先后两次调整工单处置时限，个别承办单位工单填写不完整、办结报告不规范。有的单位对转派下级或企业的工单审核不及时、核实不到位、应退不退，影响了工单处置质量。

**（二）实际解决率、满意度偏低。**2021年，12345交通热线测评满意度68.24分。同比虽有所上升，但诉求事项的实际解决率不高，如直派企业的网约车、道路货运及个别区管事项解决不力，影响了满意度。个别承办单位对疑难工单处置方式方法简单，沟通解释不到位，导致群众对处理结果不满意，重复投诉有所增加。

**（三）热线管理有待加强提高。**有的单位对热线工作思想上不够重视，缺乏责任担当，对解决群众诉求有消极应付畏难情绪。工作责任心不强、队伍建设不够稳定，办理业务不熟、处置态度欠佳，直接影响热线办理效能。

二、2022年工作安排

2022年是党的二十大和市第十二次党代会的召开之年，也是市民服务热线开线十周年，交通热线工作要以习近平总书记关于加强和改进信访工作的指示精神为指导，积极贯彻落实市委市政府进一步加强热线工作要求，坚持服务民生、服务交通出行、服务上海综合交通发展，积极回应和解决群众诉求，努力提升交通热线管理服务能级，不断增强市民群众交通出行的获得感和满意度。

（一）适应形势任务变化，不断提高热线管理水平

**1、准确把握大局形势。**深刻认识今年热线工作的重要性和艰巨性，提早部署全年和各重大节点工作，加强力量值班值守。针对群众集中反映的新情况、新问题、新矛盾，要提高响应能级，及时分析可能影响行业稳定、舆情重点关注、群众切身利益的事项，与相关部门、单位形成合力，做到早发现、早预判、早处置。

**2、切实强化组织领导。**各单位、各部门要充实加强热线工作领导力量。主要负责同志要对热线工作负总责，亲自安排部署、加强统筹协调；分管负责同志要主动靠前指挥、全程跟踪落实。其他负责同志要坚持一岗双责、抓好分管领域，做到一级抓一级、层层抓落实，健全有责要担当、失责必追究的热线工作责任体系。要始终把热线工作作为维护交通运输从业人员合法权益、建设人民满意交通的重要抓手。

**3、推动数字化转型创新。**要进一步加强技术支撑和数据赋能，打通业务流、数据流，畅通热线“最后一公里”，实现在最低层级、最早时间，以相对最小成本，解决最突出问题，取得最佳综合效应。要守牢平台系统安全底线，加大安全保障力度，确保系统稳定可靠。对接热线考核要求，抓紧抓好交通热线平台迭代升级改造，提升系统的流畅度、易用度和智能化水平，推进热线办理简约、高效。

**4、提升全过程管理效能。**坚持“务实高效、填平补齐”要求，及时修订交通热线工作管理《办法》和绩效考核《办法》。建立管理规范、标准统一、职责明确、保障有力的热线管理新模式。加强过程管理，规范先行联系、分类派发、质量审核、催办督办、知识库等业务。抓住回访、复核、抽查、督办等要素，落实限时办理制度，强化办理响应。加大对弄虚作假、应接不接、接而不办、不当办结、逾期未办等问题的督查督办和考核力度。

**5、深化联动处置机制。**在现有工作基础上，强化12328交通运输服务监督热线、12345市民服务热线、委信访部门、委指挥中心与各单位、各部门的联动机制。针对跨区域、跨部门、跨单位的疑难问题，做好对上衔接、争取支持，横向协调沟通、优化流程，纵向权责明确、协同处置。从一切有利于社会稳定、群众利益出发，思考分析条块派单规则效果，提出合理优化建议，确保各类工单最及时、最有效处置。

（二）围绕热线指标体系，不断提高工单办结质量

**1、提高诉求办理效率。**围绕“先行联系率、实际解决率、群众满意率”三项重要指标，加强工作协调，提升办理实效。突出“高效处置一件事”，完善热线事项高效处置机制，推进热线办理标准化、规范化。加强难点、堵点、争议点问题分析研究，严格办理时限，压实先行联系率，加强工单办结质量跟踪，提高工单事项实际解决率和群众满意率。

**2、完善考核通报机制。**进一步落实热线工作责任和工单处置要求，提高热线工作规范化和标准化水平。加强热线工单处置情况通报，压实各承办单位第一责任，提升区交通主管部门、直派企业工单处理效能，对低于行业水平或未达标单位加强抽查督办、调度约谈。每季度分析研究、跟踪督办热线存在的问题，积极回应和解决群众诉求，推动突出问题有效化解。

**3、加强热线督查督办。**建立和完善工单协调督办机制，不定期开展重复工单、不满意工单、逾期工单和有责退单专项检查，加强督办跟踪，及时推进解决热点、难点问题。建立完善审核督办制度，主动介入疑难工单、不规范工单的检查、指导和督办。巩固和发挥协调会议、领导签报作用，推动疑难工单逐级解决。

（三）发挥数据赋能作用，不断提升热线服务能级

**1、助力行业服务监管。**加强基础数据统计分析，做好热线工作指标、热线来电数据汇集分析，认真编制热线月报、年报、夏令热线、专项检查等工作，加强热线数据分析研判，关注行业热点和群众诉求，及时发现行业急、难、新等问题。认真开展热线工作回访、满意度测评、重复工单、二次退单等数据分析，为改善行业管理和服务提供数据支撑。

**2、发挥舆论监督作用。**通过上海交通微信公众号等媒体，持续做好本市公交、出租汽车、网约车、货运、驾培等交通行业企业投诉排名发布工作。对服务不规范、投诉居多的营运企业及公交线路、出租车辆等进行曝光，发挥监督警示作用。在保持现有通报专报、专题分析、投诉排行榜的基础上，会同相关单位和部门，积极挖掘热线数据价值，增强信息发布的权威性和准确性，努力服务行业监管。

**3、增强群众感受度、满意度。**加强社情民意汇集分析，巩固提高“我为群众办实事”活动成效，深入推进“两个集中”、全面帮办制度，形成交通热线发展和服务特色。对接政务服务“一网通办”，提高服务市民交通出行、查找失物、政策咨询、道路救援等方面的及时答复率与处置能力，为群众出行提供便利，增强热线服务的感受度和满意度。