

@江苏人,你的诉求直达人工服务 拨打12345不用再听语音导航了



12345热线工作人员在接听群众来电 资料图片

12月21日起,群众拨打江苏12345热线不会再“选择困难”了!12月20日,江苏省政府办举行新闻发布会。全省12345热线将于12月21日零时实现语音零导航。今后,企业、群众拨打12345热线将直接进入人工座席,不再通过按键或智能语音选择服务。这是江苏省在省市县三级全省域12345热线统一实现语音零导航,在全国属首家。

实习生 许玉忱 现代快报+记者 卢河燕

江苏在全省范围取消12345热线语音导航

12345,有事找政府。江苏2017年1月24日在全国率先建成以省12345热线为龙头、各市县热线一体化联动的全省政务热线体系。2020年共办理企业群众诉求2287万件,群众有效参评满意度率达92%。今年1—11月份,办理企业群众诉求2733.6万件,预计全年办理群众诉求数量将达到3000万件。

“我们发现,12345热线还存在一些短板和不足。特别是近年来,一些地方12345热线在接到群众来电后,采取语音导航方式,让群众按键选择需要的服务。这一方面对积极利用交互式语音应答技术,分类处置群众诉求、降低话务平台运营成本发挥了有效作用,另一方面也存在程序繁琐、群众选择不便、等待时间增加、服务

体验不佳等问题。”省政务服务管理办公室副主任张旻表示。

江苏下决心在全省范围取消12345热线语音导航,直面行业痛点,为群众提供更加便利化的热线服务。张旻坦言,取消语音导航,直接接入人工座席,会给12345增加不小工作量,但方便了企业群众,更有利于把群众的诉求办成。

来电可直接接入区县平台,疑难诉求转至专席

从12月21日起,群众拨打江苏12345热线,首先会听到全省统一规范的欢迎语,“您好,欢迎拨打××市12345!为了保证服务质量,本次通话将被录音”;然后在具有各地特色的排队等候音中,等待直接接入人工座席;接通后,由话务人员直接提供人工接线服务,全程不再通过语音导航菜单选择服务。

对群众拨打12345热线经常遇到的几种导航情形,在这次语音零导航中,主要采取四个方面的取消措施。

一是针对需要按键选择接入县(市、区)12345热线的语音导航,通过电信技术手段,确定拨出电话所在地,直接接入所在地的热线服务平台,完成语音导航取消。

二是针对需要按键选择外语服务的语音导航,由话务员以简单外语应答,引导诉求人接入外语服务专席,完成语音导航取消。

三是针对需要按键选择“挪车”等服务的语音导航,通过建立非12345渠道或互联网渠道接

收办理,完成语音导航取消。比如苏州市12345,过去要接听办理大量“挪车”诉求,设置了“挪车”按键语音导航,这次苏州市创新思路,在“苏周到”App上线“自助挪车”服务,对挪车服务进行分流,有效解决了苏州12345“挪车”语音导航难题。

四是针对需要按键选择社保、医保、公积金等专业服务的语音导航,由首接话务人员完成相关专业领域普通诉求的解答,疑难诉求转至对应专席或政策专员解答,完成语音导航取消。

扩充场地、增加人员,各设区市建立管理机制

如何推动语音零导航后热线服务稳中有进?江苏各设区市12345热线主管部门将加强对语音零导航工作的能力支撑和业务调度,建立相适应的运行管理机制。

比如,配优配强话务人员。根据实际需要增加话务人员、座席数量。开展服务技能和业务能力培训,培育全科型、复合型话务代表,做到群众一般诉求直接在线答复。

强化政务信息支撑。加快研究制定江苏省12345热线政务信息管理标准,统一政务信息管理要求和信息内容结构格式。合理利用智能服务。对于内容简单、问题明了、

答复固化、重复性高的群众诉求,由话务人员首接后,选择接入智能服务。加强群众社会监督。

南京市政务服务管理办公室副主任孙文介绍,南京做了三方面准备。一是建立人工内部转接体制,在话务部设置综合话务部和专业话务部,常规问题由综合话务部在线解答,专业问题由综合话务部通过内部转接到专业话务部进行解决。二是做好话务人员的业务培训工作,提高工作素质。三是做好技术保护,面对繁忙时刻无法接通的情况,立刻启动机器人在线接听功能。同时,广大市民可以通过“我的南京”App、微信小程序、微信公众

号提交问题,市政务办将尽最大可能回应群众诉求。

无锡专门新建话务用房2100平方米,配备270个话务坐席,专门新招聘话务人员96名,其中55名话务员已经上岗。徐州市在今年10月底前分两个批次,将徐州12345原有的“0-4”五个语音导航号全部取消。

“江苏12345语音零导航不搞简单化、一刀切。当一地发生突发公共事件时,各地可根据实际情况设置语音导航,便于对群众诉求迅速分类处置,及时传递权威声音,回应公众关切,稳定社会情绪。突发事件结束,话务量恢复正常后,及时取消。”张旻说。

违反中央八项规定精神问题 江苏上月查处787起

快报讯(记者 徐苏宁)12月20日,现代快报记者从江苏省纪委监委获悉,11月全省共查处违反中央八项规定精神问题787起,批评教育帮助和处理1204人,其中给予党纪政务处分1076人。

为掌握全省贯彻落实中央八项规定和省委十项规定精神情况,江苏省纪委监委在设区市、省级机关部门、省属国有企业、高校等建立了落实中央八项规定精神情况月报制度,每月定期向社会发布全省查处“四风”问题情况,释放落实中央八项规定精神越往

后盯得越紧、执纪越严的强烈信号,推动党风政风和社会风气持续好转。

11月,全省共查处违反中央八项规定精神问题787起,批评教育帮助和处理1204人,其中给予党纪政务处分1076人。从问题类型看,查处形式主义、官僚主义问题258起,批评教育帮助和处理420人,查处享乐主义、奢靡之风问题529起,批评教育帮助和处理784人。从人员级别看,批评教育帮助和处理县处级干部31人、乡科级及以下人员1173人。

邳州市运河街道多措并举 推进人大代表选举工作

自邳州市人大换届选举工作开展以来,运河街道积极践行全过程人民民主,以高站位、实举措,认真落实市选举委员会各项部署要求,围绕选出最佳人民“代言人”,扎实有序推进人大代表选举工作。

线上线下广泛覆盖,营造宣传氛围。在运河街道微信公众平台,开设“人大知识”系列专栏,定期发布换届选举相关内容。利用各选区电子显示屏、宣传栏、横幅、海报、标语等多种方式,宣传人大代表换届选举工作。利用宣传车小喇叭,深入到村、组、社区、单位循环播放《致选民的一封信》和人民代表大会换届选举日的决定。截至目前,微信公众平台已发送学习内容36条,发放《致选民的一封信》80000余张,张贴宣传海报3500余张,悬挂横幅300余条。

从点到面明晰责任,夯实组织体系。街道选举工作小组统一领导,各选区工作组具体负责。依托街道社会治理组织架构,街道17名班子成员包片到位、31名机关干部包社区(村)到位、96名

社区(村)干部包选民组到位、257名网格员和网格长包楼到位,人员职责明确,工作任务细化,进一步强化监督指导工作。做实培训,及时对宣传、登记等各阶段出现的问题解惑释疑,确保社区工作人员、网格员、楼栋长切实掌握人大换届选举工作要求,尤其是对选民登记工作,围绕“不错登、不漏登、不重登”要求,夯实换届选举投票工作基础。

逐个环节全程监督,确保风清气正。街道党政主要领导带队紧盯重点区域、关键环节开展换届风气督查。重点对选民登记、信息管理、业务操作、登记进度等进行实地检查,现场指出问题,提出整改要求,清单限时督办。街道纪工委、督查室全程、实时参与,把各个环节都置于监督之下,确保监督全过程无死角。同时通过线上线下宣传途径,广泛宣传选举和换届纪律相关内容,树立正确舆论导向,确保代表选举工作风清气正、平稳有序顺利进行。

通讯员 邵运轩
现代快报+记者 张晓培

天天出彩

体彩排列3(21340期)		
中奖号码:	3 2 1	
投注方式	本地中奖注数	每注奖额
直选	841注	1040元
组选3	0注	346元
组选6	1969注	173元

体彩排列5(21340期)		
中奖号码:	3 2 1 1 6	
奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖	53注	100000元

体彩超级大乐透(21146期)		
开奖结果:	03 05 08 18 20 + 09 11	
本期中奖情况		
奖级	中奖注数	单注奖金
一等奖	7注	9538231元
	追加 2注	7630584元

福彩七乐彩(2021146期)		
中奖号码:	2 7 19 20 25 28 30	
特别号码:	22	
奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖	0注	0元

福彩东方6+1(2021146期)		
中奖号码:	7 8 5 7 9 8	
生肖码:	狗	
奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	0注	0元

福彩15选5(2021340期)		
中奖号码:	4 6 7 10 13	
特别奖	0注	
一等奖	85注	
	2820元	

福彩3D游戏(2021340期)		
中奖号码:	2 8 7	
奖等	江苏中奖注数	每注奖额
单选	1584注	1040元
组选3	0注	346元
组选6	3202注	173元
1D	184注	10元
2D	29注	104元

福彩快乐8(2021340期)									
本期销售额:	10439万元								
开奖时间:	2021年12月20日								
开奖号码:									
1	2	3	4	7	9	12	14	15	16
18	20	28	31	44	53	55	57	65	67

体彩鸡毛信

顶呱刮虎年生肖票在江苏上市
中百万送百万!

12月20日,顶呱刮虎年生肖系列票在江苏各体彩网点全面上市,该系列票共3个票种,最高奖达100万元。即日起至2022年1月21日,江苏体彩对虎年生肖系列票开展派送活动,届时100万元奖项派送100万元!敬请关注。苏彩