

元谋县人民政府办公室

元谋县人民政府办公室关于进一步加强政务信息查询“96128”专线工作的通知

各乡镇人民政府，县级有关部门：

为进一步提升政务信息查询“96128”专线（以下简称96128专线）服务工作，持续提升政府信息与政务公开工作质量和水平，经县人民政府同意，现将有关事项通知如下：

一、96128专线建设和运行情况

我县96128专线是2009年依托全省96128政务信息查询专线系统建立的政务信息查询专线，主要是方便社会公众获取政务信息。2016年，我县96128专线接听成功率低于95%，被州综合绩效考评扣分，严重影响我县绩效考评和政府信息与政务公开成绩。2017年1月至9月，我县96128专线接听成功率79.55%，从平台运行统计数据 and 监督检查情况分析，仍存在不少问题，主要表现在：一是对此项工作的重要性认识不足，重视不够；二是对此项工作未建立相应的工作机制，分管领导、业务科室、联络员不履行各自职责；三是之前明确的联络员或96128专线服务号码有变动的，无人报备，无人管理，导致工作脱节，96128专线号码无法接通或无人接听解答；四是联络员业务素质有待进一步提高。

二、提高思想认识，严格落实工作责任

96128 专线是全省推行“阳光政府”四项制度的重要内容，是各级政府及部门沟通广大人民群众的一大重要渠道，对推进政府信息与政务公开、塑造政府自身形象、打造服务型政府、转变政府职能，更好地为基层、为群众服务，具有重要意义和作用。各乡镇、县级各部门要把 96128 专线建设作为一项常规性工作列入重要议事日程，确保各项工作抓紧、抓实、抓出成效。加强组织领导，完善 96128 专线工作机制，进一步明确工作机构、专兼职人员和工作职责，主要领导要亲自过问，分管领导要认真抓好工作落实。特别是新组建、调整或变动的部门和单位要全面梳理，加强检查，确保 96128 专线工作的连续性。要建立健全 96128 专线话务员、联络员 AB 角互补机制，保证专线电话有人接听。96128 专线话务员、联络员等因长期出差、学习或工作调整的要及时补充，并将人员变动名单及时报业务主管部门和县话务中心备案（一般不超过 3 个工作日），确保 96128 专线电话 7×24 小时畅通。

三、认真学习业务知识，努力提高服务质量

96128 专线话务员、联络员要以深入了解和掌握本乡镇和本部门的工作为主要手段，进一步提高服务能力和沟通技能，提高话务员、联络员业务水平和一次性答复的群众满意率，杜绝无人接听和二次转接现象，占线率较高的乡镇和部门应及时增加专线电话服务号码，从根本上改善服务质量。

四、进一步夯实工作根基，完善基础信息数据

各乡镇、县级各部门要对照《96128 专线电话基础信息表》、《下属单位及法律法规授权组织基础信息表》，对 96128 专线基础信息进行整理上报。各乡镇、县级部门有关基础信息上报工作，由自己单位统一收集审核整理。内容包括部门职能职责、行政审批、行政许可、公共服务事项、96128 专线负责人、96128 专线联络员、部门服务电话等。上述工作于 2017 年 11 月 10 日前将电子文档和纸质（分管领导审核并盖章）报县人民政府办公室网管中心（联系人刘春丽，电话 8226476，传真 8211643，邮箱 ynyuanmou@163.com）。全县 96128 专线话务中心平台系统基础数据更新，由电信楚雄分公司于 2017 年 11 月 13 日前完成入库。

五、进一步加强监督检查，强化考核测评运用

县人民政府办公室将在全县综合绩效考核的政务公开考核中对 96128 专线业务工作严格加大考核力度。各乡镇、县级各部门要加大监督检查力度，建立 96128 专线业务主管部门督促、行政监察、政府督查相结合的监督体系，定期、不定期对各乡镇和县级部门 96128 专线工作进行抽查，并将结果纳入全县政府信息与政务公开工作考评。对工作落实不力、服务不规范的进行通报，对群众来电查询事宜出现推诿、拒绝答复和受理而被投诉的，将对单位和个人进行问责。

附件：1. 96128 专线电话基础信息表

2. 下属单位及法律法规授权组织基础信息表
3. 元谋县政务信息查询“96128”电话部门转接统计表
4. 元谋县政务信息查询“96128”电话部门转接明细表



2017年11月8日