**统一社会信用代码**

**12152500MB1P05957F**

**事业单位法人年度报告书**

**（ 2023 年度）**

|  |  |
| --- | --- |
| **单 位 名 称** | 锡林郭勒盟12345政务服务便民热线中心 |

|  |  |
| --- | --- |
| **法定代表人** |  |

**国家事业单位登记管理局制**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **《事业**  **单位**  **法人**  **证书》**  **登载**  **事项** | **单位名称** | 锡林郭勒盟12345政务服务便民热线中心 | | |
| **宗旨和**  **业务范围** | 承担热线受理、转办、跟踪、督办、回访、数据分析、全盟非紧急类政务服务便民热线整合归并及各类政民互动平台的信息整合归集、热线宣传推广及舆情收集整理回应、知识库的建设、维护更新、核查纠错工作；承担承办部门单位办理情况业绩考评、呼叫人员的业务培训及业绩考评工作；承担热线服务制度、工作规范、业务流程、评价办法制定等工作。 | | |
| **住 所** | 锡林浩特市北京路169号政务服务中心3楼 | | |
| **法定代表人** | 代志民 | | |
| **开办资金** | 20（万元） | | |
| **经费来源** | 财政补助 | | |
| **举办单位** | 锡林郭勒盟政务服务局 | | |
| **资产**  **损益**  **情况** | 净资产合计（所有者权益合计） | | | |
| 年初数（万元） | | 年末数（万元） | |
| .0002 | | -.01 | |
| **网上名称** | **无** | | **从业人数** | 8 |
| **对《条**  **例》和**  **实施细**  **则有关**  **变更登**  **记规定**  **的执行**  **情 况** | 2023年度我单位认真执行《事业单位登记管理暂行条例》及《事业单位登记管理暂行条例实施细则》，根据有关法律、法规和政策，严格按照核准登记的宗旨和业务范围开展活动。本年度全年无变更。 | | | |
| **开**  **展**  **业**  **务**  **活**  **动**  **情**  **况** | 2023年，盟12345政务服务便民热线高效落实“接诉即办”工作机制，受理企业群众诉求28.89万余件，其中转办3.8万余件，转办率13.14%，直办25.1万余件，直办率86.86%，热线工单办理响应率100%、解决率98.22%、满意率98.31%、办结率90.33%，各项指标排自治区第一梯队。 一、强化顶层设计。印发《锡林郭勒盟12345政务服务便民热线约谈制度（试行）》《锡林郭勒盟12345政务服务便民热线突发事件紧急工单处办方案》等制度，实行双月调度、末位表态发言、排名靠后约谈，压实旗县、部门责任。 二、强化热线知识库建设。对各地区各部门最新政策和高频热点问题，形成标准答案充实到知识库，对已过期和不实用的知识库及时下架，建设便利、标准、高效的知识库，动态更新问题知识点1.2万余条，全面提高在线解答效率。 三、进一步优化工作机制。组织住建、市监、人社、邮政、卫健、文旅、教育等高频热点诉求承办单位入驻热线话务中心，现场办公，及时高效解决企业群众诉求。对群诉类问题组织专班深入基层，与群众面对面了解核实情况，现场解决问题，现场解答企业群众诉求1000余件。 四、落实接诉即办工作机制。与《聚焦民生》《行风热线》栏目组联动工作机制，通过“四不两直”的方式开展工单办理现场踏查行动，强化社会监督。与盟公安联动开展12345热线挪车服务，受理挪车服务诉求1.6万余件。与盟人社局联动，开展假期工欠薪护航行动。与盟纪委监委联动，将办理不实、推诿扯皮工单移交纪委监察部门进行督办，全面提高疑难复杂工单的解决效率。解决率、满意率、办结率位居全区前列。9月份，全国政务热线发展论坛组委会授予锡盟政务服务局“价值创造优秀单位”荣誉。 | | | |
| **相关资质认可或执业许可证明文件及有效期** | 无 | | | |
| **绩 效 和受奖惩及诉讼投诉情 况** | 无 | | | |
| **接受捐赠**  **资助及使用 情 况** | 无 | | | |

**填表人：** 班雪菲 **联系电话：**18648045081 **报送日期：2024年03月27日**