附件1

政务热线管理干部研修班培训安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间安排 | 培训主题 | 培训要点 |
| 8月19日  09:00-09:40 | 开班仪式 | 主办方、承办方、特邀领导致辞讲话及合影 |
| 8月19日  09:40-12:00 | 从窗口到中枢：国办66号文引领的政务热线治理新变革 | 1.深度剖析国办66号文的政策背景与核心要求，明确政务热线在新时代政府治理体系中的核心定位。  2.解读政务热线从“民生服务窗口”向“政府治理中枢”转型的必要性与可行性，明晰转型路径与关键步骤。  3.分析当前政务热线面临的挑战与机遇，提出应对策略与发展建议。 |
| 8月19日  14:00-17:00 | 接诉即办到未诉先办：诉求治理机制的革新与实践 | 1.聚焦接诉即办迈向未诉先办的机制构建，探讨如何通过数据分析与预测，实现诉求的主动预防与提前解决。  2.结合国办66号文要求，分析提升诉求办理实效的具体措施与方法，包括流程优化、效率提升等。  3.分享成功案例与实践经验，为参训人员提供可借鉴的诉求治理模式。 |
| 8月20日  09:00-12:00 | 数据赋能：政务热线数据治理与政府治理创新 | 1.阐述数据治理在政务热线中的重要作用，如何依托全国一体化政务大数据体系加强12345热线数据库建设。  2.探讨数据驱动政务服务创新的路径与方法，包括数据挖掘、分析与应用等。  3.分析数据共享与开放的挑战与对策，推动诉求数据跨部门跨层级依法有序共享。 |
| 8月20日  14:00-17:00 | 智能引领：政务热线智能化应用与创新实践 | 1.探讨数字化建设与智能化应用在政务热线中的重要作用，围绕国办66号文要求，分析新技术在政务热线领域的应用场景。  2.分享前沿技术在政务热线中的应用实践，如人工智能、大数据、云计算等，提升热线服务的智能化水平。  3.分析智能化应用面临的挑战与对策，提出推动政务热线智能化发展的建议。 |
| 8月21日  09:00-12:00 | 标准引领发展：政务热线标准化建设与第三方服务管理 | 1.讲解标准化体系建设在政务热线中的重要性，依据国办66号文要求，剖析如何建立健全相关制度。  2.分析第三方服务管理的现状与挑战，提出规范管理第三方服务的具体措施与方法。  3.分享标准化建设与第三方服务管理的成功案例与实践经验。 |
| 8月21日  14:00-17:00 | 优秀省市12345热线经验分享：邀请有代表性的省市12345热线做经验分析与研讨，对照国办66号文各项要求，从多个维度深入剖析先进12345热线的成功经验与创新举措，为各地政务热线发展提供借鉴。 | |
| 8月22日  09:00-17:00 | 现场教学：12345热线建设经验分享与现场观摩  1.全面介绍北海市12345热线建设发展的成功经验与创新实践，包括运行管理、服务质效提升、数字赋能应用等方面。  2.通过现场观摩与交流互动，让参训人员亲身感受北海热线的先进做法与显著成效，汲取可复制、可推广的实战经验。  3.总结北海经验对全国政务热线建设的启示与借鉴，推动各地政务热线相互学习、共同进步。 | |