**附件1**

**岗位任职要求和工作内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **人员类别** | **岗位名称** | **任职要求** | **工作内容** | **人数** |
| **1** | **民声****接听员岗** | **民声****接听员** | **1.大专及以上学历；****2.拥有良好的服务意识和团队精神，具备较强的学习能力、表达能力和沟通交流能力；****3.熟练使用办公软件，具有较好的语言文字基础。****（现场负责从民声接听员中择优遴选）** | **1.接听来电、受理互联网渠道诉求，并做好工单记录；****2.参加各类业务学习、岗位培训，完成指定的业务培训任务，不断提高业务能力和服务水平；****3.及时收集上报诉求热点及难点问题；****4.完成领导交办的其他工作。** | **16** |
| **现场负责** | **1.负责各班组包括专区专席的热线日常管理工作；****2.负责班组话务现场秩序维护；****3.负责与诉求涉及部门沟通和协调；****4.负责话务专区专席团队建设及人员管理工作；****5.处理服务代表上报的热线工作意见建议，并提出解决措施。** | **2** |
| **2** | **政务信息审核及****管理岗** | **政务信息审核及****管理员** | **1.本科及以上学历；****2.拥有较强的服务和团队意识，具备较强的主动学习和逻辑思维能力；****3.拥有较强的联络协调能力，具备较好的文字水平；****4.具备一定的政务信息管理素养，熟练使用江苏12345“热线百科”、城市APP和知乎等互联网产品。** | **1.负责工单审核、派发；****2.梳理并上报疑难诉求；****3.负责监督、检查工单录入质量；****4.负责热线政务信息库（知识库）维护，对接部门开展业务培训；****5.整理收集省市两级热线热点、难点问题，审核有关部门的录入信息；****6.编排热线百科信息卡片，并辅助信息展示。** | **16** |
| **3** | **诉求****管理及分析岗** | **诉求研判督办员** | **1.本科及以上学历；****2.拥有较强的服务意识，具备良好的沟通表达、联络协调和协同处置突发事件能力；****3.熟悉党委政府组织结构和相关政府业务主管部门主要职能。** | **1.负责对诉求审核派发管理；****2.根据业务需求，与部门和设区市对接诉求处置事宜；****3.每日梳理平台诉求接处情况，形成报告。** | **4** |
| **数据统计和管理员** | **1.本科及以上学历；****2.计算机或统计类相关专业，熟练使用Excel函数、sql语句，具有数据可视化方面经验；****3.具备较强责任意识和数据应急处置能力；****4.工作抗压能力强，能适应出差和加班工作需求。** | **1.对政务热线接听、办理、回访等运行节点进行监控，优化热线运行数据模型，并将发现的问题数据化，提出问题解决措施；****2.负责话务平台运行相关数据统计和分析，并形成日、周、月数据分析报告；****3.定期质检归并热线的汇聚数据，监控省级归并热线和各市运行状态；****4.为诉求分析提供数据支撑；****5.完成领导交办其他工作任务。**  | **3** |
| **诉求****分析员** | **1.中共党员；****2.本科及以上学历；****3.公共管理类、中文类、法律类相关专业；****4.具备一定政策理论水平和公共管理知识，了解党委政府工作，文字分析能力较强。** | **1.关注话务平台每日诉求受办理情况，分析企业群众诉求内容，运用数据分析成果，总结提炼形成文字材料；****2.关注社会、时政热点，并运用平台话务诉求数据支撑，形成文字材料；****3.运用诉求数据管理员的报告，挖掘党委政府关注的重点诉求；****4.完成领导交办其他工作任务。** | **4** |
| **4** | **团队管理岗** | **团队副主管** | **1.本科及以上学历；****2.具备较强的组织协调能力；****3.具备较强的责任意识和应急处置能力，抗压能力强；****4.具有良好文字功底；****5.具有2年以上呼叫中心管理经验。** | **1.负责辅助团队主管开展工作；****2.负责组织、指导、督促各岗位工作，掌握人员绩效表现及完成热线日常管理工作；****2.组织开展业务学习、交流和日常培训；****3.做好话务现场秩序维护和管理；****4.收集热线工作意见和建议，并提出改进措施，不断提高话务平台运行质效；** | **1** |
|  | **团队主管** | **1.本科及以上学历；****2.具备较强的组织协调和管理能力；****3.具备较强的责任意识和应急处置能力，抗压能力强；****4.具有良好文字功底；****5.具有3年以上呼叫中心管理经验。** | **1.负责话务平台全面工作；****2.统筹服务团队资源开展业务工作；****3.负责话务平台其他管理岗人员的绩效考核；****4.负责话务平台的安全生产；****5.业务方交办的其他工作。** | **1** |