

“江苏 12345 在线” 2020 年度工作情况发布

江苏省政务服务管理办公室

(2020 年 4 月 1 日)

为了让群众了解掌握“江苏 12345 在线”工作情况，更好使用 12345 在线平台反映各项诉求，督促政府部门不断改进政务服务，推进热线共建共享和治理能力提升，从 2021 年起，建立“江苏 12345 在线”年度工作情况发布制度。现将 2020 年度工作情况发布如下：

一、总体情况

(一) 群众诉求办理

“江苏 12345 在线”（简称省平台）于 2017 年 1 月 24 日正式开通运行，成为国内首家覆盖全省、省市一体化联动的政务热线服务平台。四年来，省平台积极办理群众诉求，年度诉求办理量由 2017 年的 8.2 万件增长至 2020 年的 57.2 万件，年均增长率为 91.1%，其中群众诉求 56.7 万件。从诉求受理渠道看，电话端有 23.7 万件，互联网端有 32.9 万件；从诉求办理情况看，群众诉求在线解答率达 43.9%，部门工单办理率为 56.1%，群众有效参评满意率为 92%。新冠肺炎疫情发生以来，12345 担当疫情诉求“主入口”，省平台 66 名话务代表闻令而动，全力以赴投入到群众诉求的接听、解

答等工作中，确保热线 24 小时畅通、始终在线，共处置疫情诉求超 8.3 万件，日诉求量高峰达 3171 件。省平台获得“江苏省五一劳动奖状”“全省抗击新冠肺炎疫情先进集体”等荣誉称号。

（二）企业诉求办理

11 月 18 日，首创开通 12345 “一企来”企业服务热线。企业有政策咨询需求时，拨打 12345，由“一企来”企业服务专席首接解答；对于专业性强的，连通政策专员给予答复；企业咨询或求助问题较为复杂的，形成服务工单，交相关政府部门在限定时间内办理答复。“一企来”与实体服务大厅、政府网站贯通，搭建了企业找政府的“总窗口”，解决了政策资源分散、群众咨询多头跑的整合问题，开辟了一条更加贴近人民群众、更加具有亲和力针对性的政务公开新渠道。开通 40 多天，省“一企来”共解决企业政策诉求 4996 件，即时答复率 40.9%，企业满意度始终保持在 9 成以上。

（三）平台基础支撑

全省热线话务代表共有 3115 名，每十万人座席占有量为 3.7 个。截至 2020 年底，省平台话务代表 66 名。拓宽企业群众获取热线服务的渠道，启动“江苏 12345 小程序”开发建设，通过小程序，群众可以随时随地提交诉求、查询办理进度、提出建言评价。为把群众诉求“分得更准”，省平台开展全省热线诉求数据分类标准修订工作，将诉求数据类别细化至 1000 多类，对群众诉求快速精准定位，缩短办理时长，提升服务群众效能。

（四）制度规范建设

5月15日，省人大常委会第十六次会议审议通过《江苏省促进政务服务便利化条例》，对县级以上人民政府整合政务热线、健全12345平台、诉求受理范围和办理时限作出明确规定。4月22日，省政府办公厅印发《江苏省12345在线服务平台运行管理办法》，进一步规范政务热线服务管理。为加大重点群众诉求的督办落实力度，提升问题实际解决率，江苏12345在线制定出台《不满意诉求重点督办管理制度》，推动群众诉求办理制度化、规范化。加强与政府部门对接联动和制度共建，联合相关部门出台《群租房安全隐患流转处置操作规程》《全省12350安全生产有奖举报平台工作规则（试行）》《全省12345涉汛诉求联动处置流程规范》等，助推热线服务和治理能力提升。

（五）“省政风热线”管理运行

“省政风热线”是我省政风监督平台，从2018年底，由省政务办承担管理运行工作。2020年，“省政风热线”首次采用现场直播连线方式，厅局一把手和设区市市长走进现场，各设区市相关部门和县（市、区）主要负责同志同步在线，回应企业群众关切。全年共组织镇江、宿迁、连云港、泰州等4市政府主要负责同志，及省发改委、省教育厅、省卫健委、省公安厅等29个部门45位厅局长参加直播，重点督办诉求95件，通过12345渠道推动解决群众诉求1871件。据统计，上线直播期间累计观看人次达2930万，群众点赞172万个。

二、数据公开

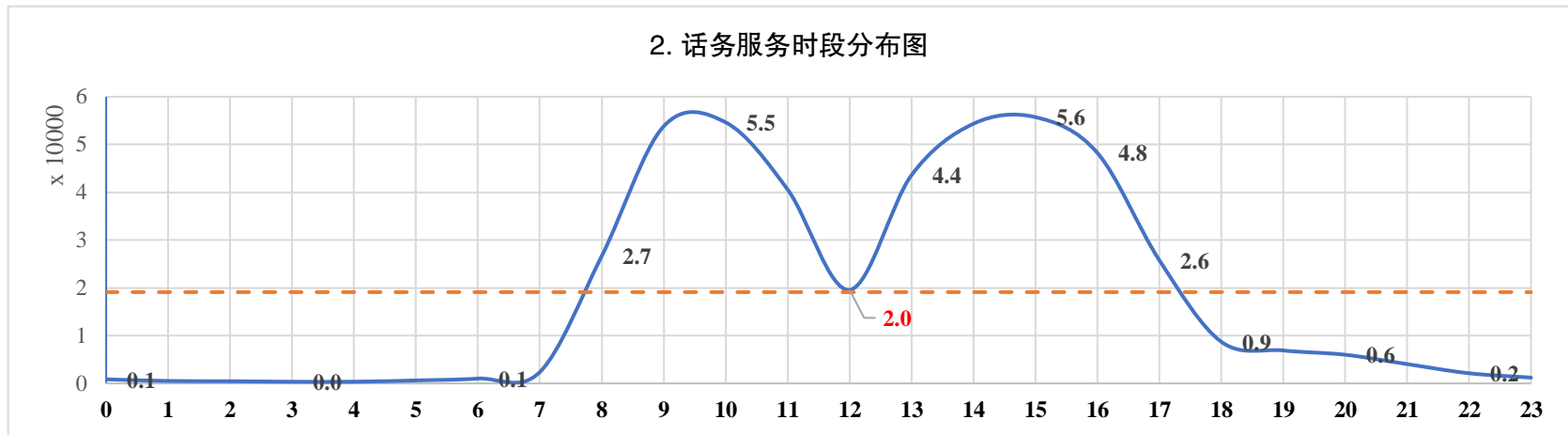
(一) 平台服务供给

1. 话务座席			2. “一企来” 政府政策专员 (2020 年 11 月 18 日开通)	
座席类别	话务人员总数	接诉人员数量	政策专员数量	服务机制
省级平台	66	52	148	三种服务模式: 1. 话务座席解答 2. 政策专员答复 3. 部门工单办理
全省平台	3115	2539	2315	
全省每十万人座席数				3.7

(二) 热线服务情况

1. 话务服务					
话务类别	话务量 (通)	接通率	平均等待时长 (秒)	平均通话时长 (秒)	最大通话时长 (秒)
接 听	198684	71.6%	40	311	5443
呼 出	259935	—	—	122	5933
合 计	458619	—	—	204	5933

- 注：1. 呼出包含部分互联网渠道诉求信息补充、办结诉求满意度回访等
 2. 接通率= (座席接通量/来电总量) *100%
 3. 平均等待时长=座席接通时间 (或未接通前挂断时间) -来电呼入时间



注：横坐标为时间段，0表示“0时至1时”，其他以此类推；纵坐标表示话务量，单位为万（通）。

3. 诉求办理

诉求类别	诉求总量（件）	诉求来源		解答办理	
		电话（件）	互联网（件）	在线解答	部门工单办理
群众诉求	566655	237495	329160	43.9%	56.1%
“一企来”企业诉求	4996	3889	1108	40.9%	59.1%
合计	571652	241384	330268	43.8%	56.2%

注：互联网渠道包括江苏政务服务网（APP）、微信、微博、邮件、政风热线等。

(三) 政府部门服务效能

承办诉求类型	诉求数量(件)	政府部门 平均办理时长	办理结果评价		
			根据群众意愿 热线主动回访征集评价(件)	群众参评数 (参评率)	群众有效参评 满意率
咨询类	142072	1.7个工作日	248718	109566 (44.1%)	92%
非咨询类	177915	3.3个工作日			

注：咨询类诉求办理时限为3个工作日，非咨询类诉求办理时限为5个工作日。

(四) “省政风热线”上线直播

上线单位类别	上线期数	上线市长、厅局长数	诉求总数(件)	现场回应诉求数(件)	督办诉求数(件)
设区市	4	4	340	41	39
省级部门	29	45	1531	226	56
合计	33	49	1871	267	95

(五) 制度规范建设

制度规范名称	合计数量
《江苏省促进政务服务便利化条例》	6
《江苏省 12345 在线服务平台运行管理办法》	
《群租房安全隐患流转处置操作规程》	
《全省 12350 安全生产有奖举报平台工作规则（试行）》	
《全省 12345 涉汛诉求联动处置流程规范》	
《江苏省 12345 在线服务平台不满意诉求重点督办管理制度（试行）》	

三、热线服务存在的主要问题及改进情况

2020年，“江苏12345在线”虽然在服务企业群众方面取得了积极进展，但还存在着一些问题和薄弱环节，群众来电接通率需要进一步提升，诉求分派的精准性还不够，办理效率需要加快，问题实际解决率需要进一步提高等。

2021年，“江苏12345在线”将认真贯彻《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），聚焦群众诉求“接得更快、分得更准、办得更实”，推进政务热线归并，基本实现12345一个号码服务；实施群众诉求直达人工服务，减少群众按键等待时间；深化拓展“一企来”，实现政策直抵企业基层；继续办好“政风热线”，持续放大政风监督功效；开展老年人、残疾人等特殊人群便利化服务；开发“江苏12345”微信小程序，建设江苏热线服务“掌上家园”，让群众在热线服务中增强获得感、幸福感、安全感。

本报告电子版可在“江苏省政务服务管理办公室”政府网站（<http://jszwb.jiangsu.gov.cn/>）政府信息公开专栏、“江苏12345微信小程序”下载。您对“江苏12345在线”有什么好的意见和建议，请拨打12345或通过“江苏12345微信公众号”“江苏12345微信小程序”与我们联系。