

# “连云港 12345 在线”2020 年度工作情况发布

(2021 年 4 月 9 日)

为了让群众了解掌握“连云港 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“连云港 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

“连云港 12345 在线”（简称市平台）于 2011 年 7 月 29 日正式开通运行，2012 年 9 月率先在全省实现 12345 平台市县两级全覆盖。成立以来，市平台积极办理群众诉求，年度诉求办理量由 2011 年的 8.92 万件增长至 2020 年的 86.8 万件，其中 2020 年群众诉求 57.58 万件，信息采集员通过路面巡查、视频监控等渠道上报 29.22 万件。群众诉求从受理渠道看，电话端有 50.85 万件，互联网端 3.89 万件；从诉求办理情况看，群众诉求在线解答率达 49.17%，部门工单办结率为 99.97%，群众有效参评总体满意率 96.78%。新冠肺炎疫情发生以来，12345 担当疫情诉求“主入口”，市平台 80 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 7.65 万件，日诉求量高峰达 1548 件。2020 年，市平台荣获“全国十佳热线”、“数据抗‘疫’标杆奖”，同时，获江苏省妇女联合会授予“江苏省三八红旗集体”等荣誉称号。

## （二）企业诉求办理

2020 年 11 月 18 日，创新开通 12345“一企来”企业服务热线。12345 联动 24 家市级有关部门，明确近 120 名“政策专员”，为企业提供政策咨询和办事指引，“向前一步”解决企业“急难愁盼”。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、更加具有针对性的政务公开新渠道。2020 年，市“一企来”共解决企业政策诉求 1320 件，即时答复率 51.82%，企业满意度 96.44%。

## （三）平台基础支撑

全市 12345 热线话务代表共有 181 名，每十万人座席占有量为 4.1 个。市平台积极拓宽企业群众获取热线服务的渠道，开发建设微信公众号“连云港 12345 在线”，通过微信公众号，群众可以随时随地提交诉求、查询办理进度、提出建言评价，2020 年，互联网渠道受理诉求同比增长 414.87%。为把群众诉求“办得更实”，市平台建立了疑难问题处置三级

协调机制，群众关心关注的热点、难点问题处置效率得到显著提升。2020年，上报市委、市政府数据分析309期，市领导批示573次，加强平台与督查、纪检等部门的联动督办，针对省市重点诉求开展专项督办等30余次，联动有关部门召开协调会办会46次，下发督办单4次，现场核查核实1318次，推动疑难问题解决近千件。

## 二、数据公开

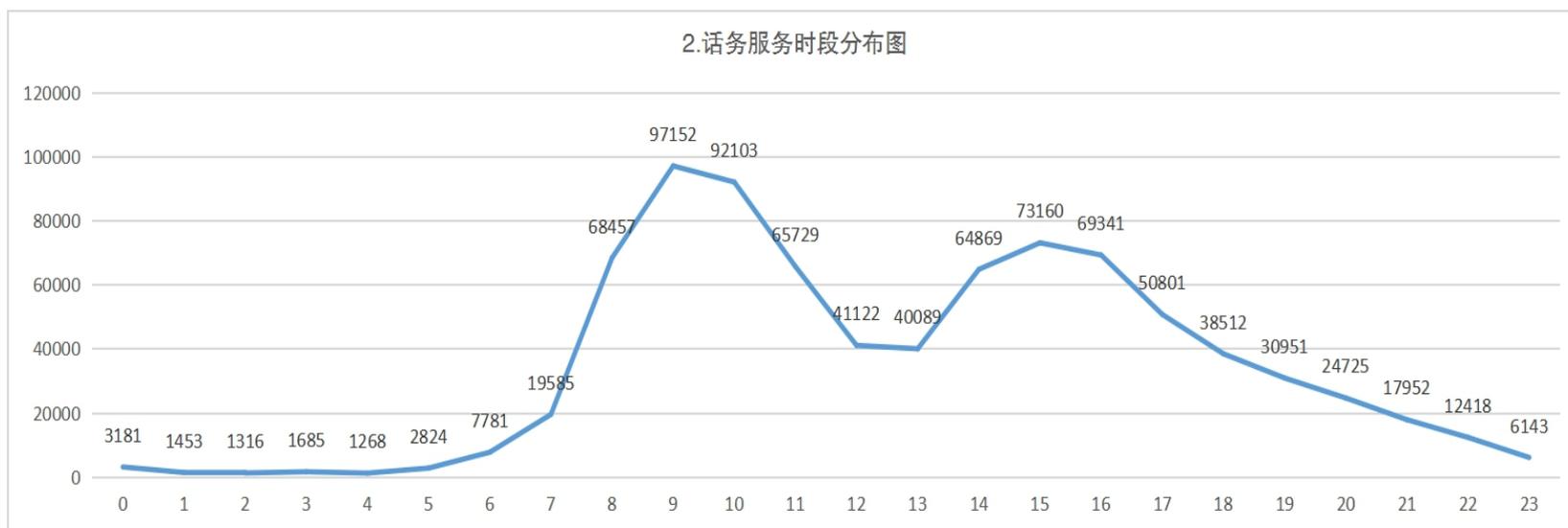
### (一) 平台服务供给

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
市级平台	80	64	120	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
全市平台	181	128	556	
全市每十万人座席数				4.1

### (二) 2020年热线服务情况

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	528233	97.6%	2	199	4173
呼出	132029	—	—	76	3244
合计	660262	—	—		

- 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。

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	575774	508474	38902	49.17%	50.83%
“一企来”企业诉求	1320	1248	44	51.82%	48.18%
合计	577094	509722	38946	49.18%	50.82%

注：互联网渠道包括 APP、微信、网站、邮件等。

### (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	7275	1.1个工作日	256343	25002(9.75%)	95.60%
非咨询类	351416	2.54个工作日			

### 三、热线服务存在的主要问题及下一步工作重点

2020年，“连云港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，诉求分派的精准性需要进一步加强，办理效率需要进一步加快，问题实际解决率需要进一步提高等。

2021年，“连云港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”，切实落实好省、市工作部署和要求。深化全市12345一体化建设，推进政务热线归并与服务监管；健全热线服务和诉求办理规范，提升平台诉求的响应能力；深化拓展“一企来”服务热线建设，提升热线便企利民服务水平；强化考核评估体系建设，提升督查督办的联动效能；积极营造公众参与的良好氛围，调动市民群众参与社会治理的积极性，让市民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“连云港市12345政府公共服务中心”政府网站（<http://12345.lyg.gov.cn/>）下载。您对“连云港12345在线”有什么好的意见和建议，请拨打12345或通过“连云港12345微信公众号”与我们联系。