“连云港12345在线”2021年度工作情况发布

（2022年1月20日）

2021年，“连云港12345在线”在市委、市政府的坚强领导下，认真贯彻落实中央和省市委决策部署，按照国务院常务会议提出的“接得更快、分得更准、办得更实”要求，聚力服务创新，狠抓能力突破，平台服务质效和服务能力稳步提升。现将2021年度工作情况发布如下:

一、总体情况

（一）群众诉求办理

2021年，“连云港12345在线”（简称市平台）受理群众诉求80.67万件，信息采集员通过路面巡查、视频监控等渠道上报30.15万件。群众诉求从受理渠道看，电话端有72.91万件，互联网端6.44万件；从诉求办理情况看，群众诉求在线解答率达60.06%，部门工单办结率为99.98%，群众有效参评总体满意率96.49%。8月扬州疫情期间，市平台在自身人员十分紧张情况下，全力响应省平台“多援一”号召，紧急抽调4个专席、8名服务代表远程支援扬州12345热线，合力保障扬州群众诉求渠道畅通。全年共受理疫情相关诉求8.53万件，日诉求量高峰达1631件。2021年，市平台荣获“算法突破典范奖”，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

自2020年11月18日连云港市“一企来”企业服务热线开通以来，市平台积极落实工作责任，不断优化服务流程，创新服务方式，深入推进“一企来”企业服务热线建设，为服务全市营商环境优化提供了有效助力。2021年，市“一企来”共解决企业政策诉求20722件，其中引用知识库在线解答9400件，三方转接2169件，派发工单9153件，企业满意度97.81%；从诉求类型看，咨询类占比55.97%，求助类占比43.88%；从诉求内容看，供水服务（13.44%）、综合审批（13.16%）、政务热线（12.80%）、供电服务（7.73%）、通讯服务（5.26%）、供气服务（4.41%）是咨询热点。

（三）平台基础支撑

2021年，全市12345热线服务代表共有184名，每十万人座席占有量为4个。为进一步强化服务支撑，围绕“互联网+政务服务”，重点加强微信、APP等网络诉求受理渠道建设，优化完善微信人工客服、线上诉求登记、智能客服受理等服务功能，方便群众反映诉求，不断提升市民体验感。2021年，互联网渠道受理诉求同比增长65.25%。为进一步提升诉求办理质效，市平台通过创新数据分析模式、健全协调督办机制以及强化考核结果运用，疑难问题处置效率显著提升。2021年，上报市委、市政府数据分析308期，市领导批示400余次，下发督办单7次，针对省市重点诉求开展专项督办等27次，联动有关部门召开协调会办会49次，现场核查核实1400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. 平台承办单位				
座席类别	话务人员总数	接诉人员			政策专员	下级平台	政府	党群	国有企事业	非国有企事业
		综合	专区	专席						
市本级平台	72	59	6	6	120	4	51	5	14	3
全市平台	184	120	18	12	688	4	239	113	86	3
全市每十万人座席数	4									

注：1. 综合座席指的是接处 12345 的座席

2. 专席指专业领域的座席，如烟草、生态等，座席数=1

3. 专区座席指专业领域的座席，如人社、税务等，座席数≥2

4. 全市每十万人座席数=话务人员总数/全市常驻人口（十万）

（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）
			全年总计	取消语音导航后平均等待时长		
接听	916557	96.80%	17	15	186	5162
呼出	83792	/	/	/	137	2938
合计	1000349	/	17	15	182	5162

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.来电量：群众呼入电话数量

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】/来电量；取消语音导航后指的是12月21日以后（含欢迎语和语音导航播放时长）

4.平均通话时长=∑（通话结束时间-坐席接听时间）/座席接通量

全年内24小时时段话务量折线分布图

注：横坐标为时间段，“0”表示“0时至1时”，其它以此类推；纵坐标表示话务量。

3. 诉求来源与解答办理							
诉求类别	诉求总量(件)	诉求来源				解答办理	
		电话（件）	互联网 （件）	平台联动(件）	其他渠道（件）	在线解答	部门工单办理
群众诉求	1087558	709540	63546	11677	302795	701519	386039
“一企来”企业诉求	20722	19606	814	300	2	11494	9228
合计	1108280	729146	64360	11977	302797	713013	395267

注：1.互联网：微信公众号、小程序、APP、网站等

2.平台联动：上级派发、下级报送与部门联动等

3.其他渠道：如多援一(转办)等

（三）政府部门服务效能

1. 部门办理情况					
承办诉求类型	诉求数量	部门办理		按时办结率	政府部门平均办理时长
		已办结	未办结		
咨询类	68219	68126	93	95.93%	10.01 工作时
非咨询类	387208	383503	3705	98.22%	18.51 工作时

2. 回访与评价						
回访	评价方式			办理评价		
根据群众意愿热线主动回访征集评价（件）	短信	电话	互联网	评价类型	群众参评数（参评率）	群众有效参评满意率
301989	293126	8863	0	态度	10.18%	95.92%
				结果	10.18%	95.52%

注：1.群众参评数（参评率）=群众参与评价工单数/应评价工单数

（四）热线归并情况

归并类型	应并入	并入	未并入	完成率
整体并入	16	16	0	100%
双号并行	15	15	0	100%
设分中心	4	4	0	100%
合计	35	35	0	100%

（五）“多援一”情况

支援人数	支援天数	支援总工时	支援/分流话务量
10	10	240	1261

注：支援总工时：比如 A 市协调 5 名话务员参与 B 市“多援一”，每名话务员参与 8 个工时，则总的支援工时为 5*8=40 工时。

三、热线服务存在的主要问题及下一步工作重点

2021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，平台运行的数字化和智慧化水平需要进一步提升，疑难问题的处置力度需进一步加强，问题实际解决率需要进一步提高等。

2022年，“连云港12345在线”将认真贯彻落实党的十九届六中全会和省市委党代会精神，按照市委、市政府及省12345平台工作部署，以“接得更快、分的更准、办得更实”为总体目标，重点抓好热线归并优化完善、疫情诉求应对保障、企业服务拓展深化三项工作，提升话务服务、疑难处置、监督评价三项能力，实现智能化水平、数据应用水平、服务拓展水平三个突破，推动平台综合服务水平持续提升，让市民群众在热线服务中进一步增强获得感、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。