

海门 12345 在线平台 2020 年度工作情况发布

为了让公众全面了解掌握“海门 12345 热线”工作情况，更好使用 12345 热线服务平台反映各项诉求，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，建立海门 12345 热线年度工作情况发布制度。现将 2020 年工作情况发布如下：

一、 总体情况

（一） 公众诉求办理

海门区 12345 热线于 2011 年 12 月 30 日开通运行，全年 24 小时为市民提供方便、规范、优质、高效的服务。10 年以来，海门 12345 热线始终高举着为人民服务的旗帜，发挥着“听民声、察民情、解民忧、集民智、纳民谏”的五大作用，为百姓解难，为政府分忧。年度服务量由 2012 年 3 万余件增长至 2020 年的 19 万余件，近 3 年年均增长率达 18% 以上。2020 年，海门区 12345 热线共为企业群众提供服务 194766 件，从诉求受理渠道看，电话端有 167538 件，互联网端有 523 件，其他渠道有 26705 件；从诉求办理情况看，在线解答率为 41.15%，成员单位承办率为 58.85%，公众有效参评满意率为 94.96%。新冠肺炎疫情发生以来，12345 担当疫情诉求“主入口”，全员迎战，全力以赴投入到群众诉求的接听、解答等工作，确保热线 24 小时畅通、始终在线，共处置疫情诉求超 3.4 万件，日诉求量高峰达 511 件。

（二） 平台基础支撑

全区热线服务代表共有 40 名，其中话务服务代表 37 名、网络服务代表 1 名、企业服务代表 1 名、便民服务代表 1 名。为进

一步拓宽企业群众获取热线服务的渠道，加大海门 12345 微信公众号建设力度，优化惠企政策、疫情防控、便民公告等模块方便企业群众直接获取最新信息，“海门现代化指挥中心”微信公众号开通诉求直达通道，方便诉求人实时提交诉求，查询办理进度，提出建言评价。

（三） 制度规范建设

区政府办公室印发了《海门市 12345 政府公共服务热线运行管理暂行办法》明确了诉求受理范围、诉求办理制度、监督考核办法，做到“一号响应”企业群众诉求，将 12345 热线打造成政务服务的总客服。同时印发实施了《关于进一步提高 12345 热线办理质效的意见》，提出发挥“聆听群众声音、响应群众诉求、满足群众期盼”的作用，全面提升政府行政效能和为民服务水平，明确职责分工、规范工作流程、提高办理质量的要求，并细化 12345 热线管理和考核，助推热线服务和治理能力提升。

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 (2021年5月1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
区级平台	40	38	45	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

(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	167538	96.12%	40	205	5578
回访	114362	83.56%	—	90	1258
合计	281900	—	—	—	—

2. 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	194766	167538	523	80404	114362

(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)	群众满意率	统计满意率
咨询类	63307	8小时	89913	94.96%	95.74%
非咨询类	131459	24小时			

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) 制度规范建设

制度规范名称	数量
《海门市 12345 政府公共服务热线运行管理暂行办法》	3
《关于进一步提高 12345 热线办理质效的意见》	
《区政府办公室关于推进政府服务热线整合建设工作的通知》	

三、 热线服务存在的主要问题及改进情况

2020 年，“海门 12345”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，承办单位在办理过程中存在要求不严、标准不高、回复工单不严谨、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，“海门 12345”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）文件精神 and 省平台相关工作要求，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，推进 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；开展老年人、未成年人、残疾人等特殊人群便利化服务；严格对照落实热线平台运行管理办法，持续优化热线评价细则，建立健全热线工作联席会议制度，督促政府部门切实履行诉求办理主体责任，提升问题实际解决率。