

## 南通市12345在线平台2022年度工作情况发布

南通市12345政府公共服务中心

为全面持续反映南通市12345在线平台(以下简称“南通12345”)工作情况,展示政府部门服务效能,加强热线政务信息管理,主动接受社会监督,畅通企业群众12345全媒体诉求反映渠道,推进热线共建共享和治理能力提升,现将2022年度南通12345工作情况发布如下:

### 一、总体情况

2022年,南通12345紧紧围绕“机关作风优化”和“营商环境提升”两大核心,深入开展“提质增效年”专项行动,全面融入市域现代化治理体系,进一步夯实机制、优化流程、强化协同,以企业群众问题的实际解决为优化营商环境、提升现代化治理能力、建设人民满意的服务型政府提供有力支撑,获评2022年全国政务热线“服务创新优秀单位”“优秀管理创新成果案例”奖。“一企来”企业服务、“尚贤”人才服务、政务信息“热线百科”及企业群众诉求办件效能均位列全省前列,多项工作得到市委市政府主要领导的充分肯定和专题批示。

#### (一)及时回应企业群众诉求

2022年,全市12345热线共服务企业群众518.26万件,同比增长33.4个百分点。其中,承办国家和省级交办件2.76万件,同比增长39.4个百分点;全市总受理量344.7万件,总派单量80.1万件,总回访问量90.6万件。总受理量按受理渠道统计,电话渠道290.4万件(含归并热线29917件)占比84.2%、同比增长21.9%,微信微博等网络渠道54.3万件占比15.6%;按诉求类型统计,咨询类264.6万件(含群众诉求259.2万件、“一企来”企业诉求5.3万件);平均在线解答率76.8%,群众有效参与满意度98.65%,按同口径相比,同比增长0.31个百分点。

#### (二)便捷提供“尚贤”人才服务

根据全省“尚贤”人才热线建设统一部署,成立联合工作专班,印发《关于建立南通市12345“尚贤”人才服务热线的通知》,于7月6日省市县同步开通运行“尚贤”人才服务热线。全市共组建350人的政策专员队伍,梳理汇总专题知识库1200余条,累计受理、办理人才相关诉求7286件,在线解答率98.6%、服务满意度100%,成员单位平均办件回访满意度100%,人才服务总诉求量、在线解答率均排名全省前二。

#### (三)提速建设政务信息“热线百科”

第一时间响应省政务热线信息系统“热线百科”建设要求,印发《关于加强全市12345政务服务便民热线政务信息管理工作的通知》,市县联动组建404人信息专员队伍,与市政府门户网站实现信息共享,累计录入各类信息12818条、知识问答6023条,其中公开发布信息12397条,信息录入量、公开发布量均名列全省各设区市第二。

#### (四)扎实助推营商环境优化

2022年,南通12345“一企来”企业服务热线开通营商环境投诉举报专席,畅通江苏省纪委“助企纾困”“监督一点通”专用通道,增设“涉企服务专员”4名,集中提级受理和承办涉企类诉求,落实“万事好通”营商环境相关举措,全面提升涉企服务水平。全年共承办“助企纾困”“监督一点通”交办件64件,主要效能指标接近100%;共受理企业诉求64380件,在线解答率82.4%,企业评价满意度95.26%。

#### (五)积极担当疫情防控“总客服”

根据市政府统一部署,主动担当市级疫情防控指挥部对外公开电话承接,做好信息解答、情绪安抚和诉求交办、协调沟通等工作。在疫情管控期间,构建“多援一+”志愿者+云坐席”多级话务应急保障体系,建立诉求直办和老幼孕残等特殊群体诉求绿色通道,协调解决“急难愁盼”诉求283件;在防控措施优化调整后,强化涉疫类诉求汇总、梳理、分析。全年共受理疫情防控类诉求150.3万件,在线解答率82.17%、服务满意度93.87%,编发涉疫专报23期,其中7期获市委市政府主要领导批示。

#### (六)标准引领政务热线归并

2022年,热线服务便民热线归并融合标准化深入推进。根据12345标准研发人社12333、公积金12329等6条“双号并行”归并热线个性化表单,初步实现公众诉求受理统一标准入口;建设统一大热线标准化数据中台,推进归并热线数据实时汇聚;推行统一服务标准,实现市场监管12315语音平台全面迁移至12345,税务12366、司法12348等双号并行归并热线非工作时间话务服务由12345承接,互通效率进一步提升。

#### (七)全面融合“南通百通”在线体系

2022年,以“南通百通”为载体,建设“掌上12345”“随手拍”在线服务体系,引导社会主体积极参与城市治理,营造“人人都是信息员”氛围,进一步缩短“群众吹哨、部门报到”诉求办理时效。“掌上12345”和“随手拍”累计受理企业群众诉求33292件,形成5270件工单交办各成员单位;成员单位平均按时签收率100%、按时办结率100%、回访综合满意度95.1%。

#### (八)夯实平台运行基础支撑

截至2022年底,全市12345热线拥有各类座席386个、服务代表484名,每十万人座席占有量为6.6个,比上年增加1.22个。其中,市本级12345在线平台服务代表168名、座席107个。平台整体迁入南通市电子政务云统一架构,实现了24小时不间断运维及可视化智能调度;采用统一标准、国产适配开放式系统,结合人工智能技术,升级开发包括智能归口、智能派单、智能文本客服等智能化移动应用场景,实现全流程闭环管理,以及各部门、各版块多元网络互通,掌上实时办公。

#### (九)优化升级制度规范建设

2022年,南通12345全面聚焦“提质增效”,先后出台《全市12345在线平台提质增效实施方案》《深化市、区两级双向联动,有力提升崇川区人居环境工作方案》《关于深化全市12345政务服务便民热线与110报警服务平台对接联动的实施意见》等制度规范,配套出台提质增效十项实施细则,强化过程管理,通过召开座谈会、组织回头看等形式通报推进各成员单位推进情况,听取社会各界意见建议,确保相关工作取得实效。

#### (十)深度参与政风行风建设

推动市“政风行风热线”转型发展,结合企业群众关注热点趋势,梳理39期41家部门单位上线线索585

件次,实地现场查看并跟踪推进;参加省“政风行风热线·市长上线”南通专场直播活动,参与活动方案细化,梳理典型问题线索10件,直播现场专人回应网上问政,承办后续交办件161件,协助政府督查推动化解18件疑难复杂事项,行风监督效应持续发力。

### 二、年度工作特色亮点

1. 拓展平台网络渠道,实现诉求受理多元化。在电话、微信、微博等“十位一体”诉求反映渠道日渐成熟的基础上,与濠滨论坛、南通热线、新浪南通站等本地新媒体合作开发、宣传“南通12345”网络渠道矩阵,开通首页“12345一键直达”功能版块;推广南通12345形象大使“天天”“暖暖”,常态化开展“掌上12345”优秀案例评选和有奖问答;升级南通12345微信公众号功能,增加“尚贤人才”“一企来”等专栏,实现高频惠企政策“一键查询”和“主动推送”。

2022年,南通12345共发表各类原创文章、短视频、新闻报道1244篇次,总阅读量达107万次;“南通12345”官方微博、微信公众号粉丝数、关注人数合计达135867人,同比增长65.88%;网络渠道受理量、服务量同比分别增长107.97%和121.68%。

2. 打造标准服务体系,落实内部管理制度化。研究服务礼仪、沟通技巧、常见问题、突发敏感信息上报等内部管理和受理、质检、转办、督办、回访、考核等全流程42项现场服务标准体系;同时强化对标准执行的监督指导,常态化督促和持续改善服务现场管理;联动特邀监督员、江海志愿者等第三方,定期开展市本级平台服务外包运营商和县(市、区)平台拨测监督,对发现的问题及时通报、限时整改。

2022年,结合标准化服务、疫情防控、“尚贤”人才服务、营商环境等重点工作开展业务培训42次、业务测试42次(合格率近100%);全市话务服务10秒内一次接通率97.73%,同比增长2.58个百分点;话务平均等待时长9.44秒,同比下降11.88%;服务代表服务评价满意度98.93%、工单记录规范率99.60%、派单准确率97.85%。

3. 创新提质增效机制,狠抓服务效能高效化。优化诉求“日研判、周会办、月通报、季核查”分类分层级协调会办机制;强化阶段性办结、重复交办诉求等重点工单研判,落实“首问负责、指定负责、兜底负责”制,出台回访不满意工单核减、重复交办工单终结等提质增效10项实施细则;动态开展不满意工单综合研判,每周汇报分析成果并会同进驻部门重点研判,每月通报典型不满意诉求,实行动态清零、退出终结和实时提醒督办;将久拖不决、群众满意度低下等问题线索适时提交“两办”督查室、市纪委监委检查督办,并纳入对成员单位考核。

2022年共组织视频核查、现场督办、商会会办46次,形成专题会议纪要9件,中心领导现场核查、协调会商22次,市领导专题协调4次,全年共推动化解拆改房屋承重结构、创新区综合执法等疑难复杂问题近2000件次,推动重点督办诉求解决71件,提交“两办”督查室、市纪委监委问题线索50余条。

4. 合力攻坚数据赋能,推动未诉先办数字化。依托大热线数据中台,提炼季度性、周期性热点,通过12345大热线历史数据分析,提前提示预警,快速响应干预,做到及时发现、主动解决、未诉先办,化解问题在萌芽状态。实现12345与人口信息、车辆信息、地名地址等各职能部门专业数据的融合共用,打造“危化品全流程监管”“群租房智慧管理”“扬尘治理”等数据赋能创新应用;发挥12345在突发事件应急处置中的支撑作用,与公安、消防、网信、信访等部门信息共享,第一时间发现、第一时间上报、第一时间响应协作。

2022年协同部门成功化解处置防台防汛、集中维修等30余起突发敏感事件,联合相关部门开展森林火灾、疫情防控应急处置、低温雨雪冰冻灾害救援等综合演练,得到市委、市政府领导一致肯定。

5. 强化全程智能监测,聚焦辅助决策智慧化。强化全流程自动监测,设置“绿、黄、橙、红”四色预警,实时监测办理指标异常,实时提醒成员单位整改,并对整改不及时的自动督办;进一步深化社情民意大数据分析,聚焦疫情防控、助企纾困、老旧小区改造等主题,会同成员单位开展跨层级、跨部门、跨领域分析研判,建立“每日重大诉求、每周办理效能、每月热点分析、每季现场核查”等社情民意定期分析研判标准体系,为市委、市政府提供辅助决策支撑,社情民意“直通车”作用进一步发挥。

2022年,先后共编发《民心专列周报》48期,向省平台报送社情民意周报42篇,向市政府报送疫情诉求、现场核查专报、时光漫城集中诉求等专报29期,市委市政府主要领导多次作出专题批示。

6. 深化协同治理,创新“12345+”内涵精细化。深化“12345+110”,出台12345与110对接联动实施方案,明确分流事项和联动机制,推动市县镇三级数据共享;印发深化市、(崇川)区两级双向联动方案,联合梳理排查群众热点问题,有序开展重点难点问题攻坚和满意事项分析研究,重点推动建立房屋拆改承重结构、小区出新等重点疑难事项工作协同机制;推动12345与信访、机关工委作风监测、政务服务和纪委监委等平台的高效互联互通,优化与卫健委疫情防控和120急救、消防119等紧急平台的对接联动和应急协调机制。

2022年,南通110向12345分流非警务求助12702件,12345向110分流警情和突发事件6353次;会同崇川区形成联合专报8篇,开展视频核查、现场核查、商会会办38次。

7. 坚持政治引领,融合党建服务品牌化。常态化、制度化开展“党史学习教育”活动,认真学习党的“二十大”精神,成功通过市级机关“五星级”党支部复评;疫情管控期间,第一时间紧急集合成立由70名党员、入党积极分子组成的“抗疫突击队”,全天候驻守12345平台,先后选派6人次参加交通卡口抗疫服务,组织20人次参加社区疫情志愿服务;积极开展融合党建活动,与南通电信公司、轨道公司、启东市和苏锡通指挥中心联合共建,开展瞻仰张芝山镇烈士陵园、抗大九分校、体验试乘南通地铁等活动;围绕数字政府建设、市域治理现代化、12345服务群众等主题,深度参与创建“数智好通”融合党建服务品牌。

### 三、数据公开

#### (一)企业群众诉求办理

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)	最长通话时间(秒)
接听	2671942(↑23.48%)	97.73(↑2.58)	9.44(↓11.88%)	171.49(↑2.28%)	6856(↑19.67%)
呼出	1902488(↑11.42%)	—	—	85.65(↓2.98%)	5419(↑83.57%)
总计	4574430(↑20.79)	—	—	135.79(↑0.39%)	—

2. 诉求总量与办理							
诉求类别	诉求总量(件)		诉求来源			解答办理(件)	
	总量	其中:疫情类	电话(件)	通过互联网渠道接收(件)	上级机关督办件(件)	在线解答	部门办理
群众诉求	3383116(↑10.02%)	1490920(↑461.76%)	2861631(↑20.9%)	521483(↓20.76%)	2	2592996(↑15.77%)	790120(↓1.42%)
“一企来”企业诉求	64380(↑282.45%)	11672(↑2328.34%)	42754(↑171.73%)	21626(↑2455.12%)	0	53080(↑322.4%)	11300(↑476.43%)
总计	3447496(↑11.51%)	1502592(↑465.13%)	2904385(↑21.90%)	543109(↓17.29%)	2	2646076(↑17.54%)	801420(↓0.25%)

#### (二)特色热线公共服务

1. “尚贤”人才服务				
诉求总量(件)	诉求来源		在线答复(件)	部门办理(件)
	电话(件)	互联网(件)		
7286	1772	5514	7185	101

2. “热线百科”运行						
行政层级	工作网络		信息录入		浏览情况	
	部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)	问答总量(对)	信息浏览量(条次)	问答浏览量(对次)
南通市	97	102	5719	2874	—	—
县(市、区)	302	302	7099	3149	—	—
总计	399	404	12818	6023	—	—

#### (三)政府服务效能

承办诉求类型	诉求数量(工单件)	平均办理时长(工作日)	办理评价			
			回访征集评价(件)	群众参评数(参评率)	话务代表服务满意度	群众有效参评满意度
咨询类	1964287(↑143.45%)	1.3(↓41.36%)	905947(↑17.41%)	795906(87.85%)	98.93%	98.65%
非咨询类	1483209(↑30.18%)	6.7(↓0.04%)	—	—	—	—

#### (四)平台基础支撑能力

1. 服务团队				2. 成员单位				
座席类别	话务平台总人数	接听人员	政策专员		县(市、区)平台	政府部门	党群组织	国有企业事业
			“一企来”	“尚贤”				
市本级平台	175(↑0.1%)	168(持平)	98(持平)	79(持平)	10	104	17	17
全市(包含县市区平台)	574(↑7.5%)	484(↑19.5%)	382(持平)	350(持平)	10	386	182	98
全市每十万人座席数	6.6							

#### (五)制度标准规范

制度规范标准	合计数量
《深化市、区两级双向联动,有力提升崇川区人居环境工作方案》	3
《全市12345在线平台提质增效实施方案》	
《关于深化全市12345政务服务便民热线与110报警服务平台对接联动的实施意见》	

#### 四、热线服务存在的主要问题及改进情况

2022年,南通12345在办理效能提升、平台规范运行、省市密切联动、行政效能提升、助力市域治理等方面取得了积极进展。但对照“全省领先、全国一流”的目标标准,仍需在推动数据全量归集、增强助企纾困能力、提高服务质效等方面继续努力,争取更大的突破。

下一步,南通12345将继续坚持以人民为中心的发展思想,巩固扩大全市12345平台提质增效成果,持续助力营商环境优化。一是在推动12345升级上有新进展,加快新场点搬迁扩容,显著提升智能化水平。二是在落实重点工作上有新作为,瞄准“全省领先、全国一流”目标,全力做好省市重点工作落地,争当全省12345高质量发展典范。三是在强化“12345+”品牌

上有新拓展,构建横纵一体、平战结合协同体系,提升协调联动工作成效。四是在助推数字政府建设上有新亮点,深化数据全量归集,夯实数据底座,扩大数据开放应用力度。五是在提升平台运行质效上有新举措,围绕提升问题解决率和群众满意度,全面落实首问负责制、指定办理制和兜底办理制,提升整体服务质效。

本报告电子版可在“南通12345在线平台”官方网站(<http://12345.nantong.gov.cn/>)、“南通12345”微信公众号、“南通12345”官方微博查看。您对南通12345有什么好的意见和建议,请拨打0513-12345或通过“南通12345”微信公众号、“南通12345”官方微博、“南通百通”App与我们联系。