

“镇江12345热线”2021年度工作情况发布

镇江市政务服务管理办公室

为落实“镇江12345热线”年度工作情况发布制度,及时向社会公布12345热线年度服务情况,更好地接受群众监督,推进热线数据公开与使用,助力构建良好热线数字生态。现将“镇江12345热线”2021年度工作情况发布如下:

一、总体情况

(一)群众诉求办理

为深入贯彻落实中央、省、市关于建设人民满意的服务型政府的决策部署,深化“放管服”改革,持续优化营商环境,镇江12345政务服务便民热线(以下简称镇江12345)始终坚持以人民为中心的思想,紧密围绕全市工作大局,积极探索、完善机制、创新服务,努力解决企业群众诉求。全年,平台共受理诉求912656件,同比增长26.80%,按时办结率99.63%,同比提升0.55%,综合满意率98.19%,同比提升0.83%,平均处理时长3.67天,同比缩短0.28天,服务质量进一步提升。面对南京疫情,7月20日第一时间启动重大突发事件应急预案,保障企业群众诉求高效解决。7月20日至12月底,共受理全市涉疫诉求76408件;同时,每日梳理涉疫投诉、举报类工单报送市政府督查室、市纪委;撰写3期疫情专报;配合做好全省建立“多援一”远程协作接听机制建设,8月29日至9月8日,共援助扬州接听群众疫情诉求5949件。

(二)企业诉求办理

为进一步优化营商环境,镇江12345全年持续深化“一企来”企业服务专线建设。扩充涉企知识3500条,从97个涉企部门中遴选“政策专员”342名,为“一企来”服务提供有力支撑;组织企业服务座谈会;全年,“一企来”企业服务专线共受理企业诉求9704件,在线答复和三方通话6791件,直接答复率69.98%,按时办结率99.98%,综合满意率99.96%,工单平均处理时长1.41天,比普通工单提速2.26天。镇江12345与市发改委联合共建,将投诉举报类工单同步抄送至市优化营商环境工作联席会议办公室。自3月18日开通至12月底,专席共受理投诉1103件,主要涉及综合审批、社会保障、政务媒体、税务管理、市场监管等。

(三)平台基础支撑

全市热线话务代表共有198名,每十万人座席占有量为6.0个。截至2021年底,市本级平台话务代表94名,丹阳平台话务代表25名,句容平台话务代表18名,扬中平台话务代表12名。市级平台蝉联2019-2020年度全国青年文明号。加大镇江12345微信公众号建设与宣传力度,获评“2020年镇江新媒体传播力榜单优秀账号”,目前镇江12345微信公众号粉丝量超33万。6月,全市热线执行全省统一的群众诉求分类与代码标准,将诉求归口类别细化至1000多类,对群众诉求精细分类,高效派发至相关单位部门办理答复;9月,12345平台升级4.0系统;10月,确定全市平台数据交换标准2.1,进一步规范12345热线服务标准化管理;12月,全市热线统一实现语音零导航,企业群众拨打12345,可直接进入人工座席,实现“接得更快、分得更准、办得更实”。

(四)制度规范建设

2021年,镇江12345印发平台管理办法,7月组织召开全市12345成

员单位业务交流培训会。建立联席会议制度,建立常态化“研判-会商-交办-督办”疑难工单处理机制,全年,共产生疑难工单577件,同比降低47.75%,召开研判会19场,会商会1场,疑难工单全部解决,解决率达100%。注重将研判成果制度化,印发《镇江12345线杆、线缆、交接箱、井盖等公共设施“轮值负责”处置规范(试行)》《镇江12345城市规划区绿化管养问题处置规范》《镇江

12345关于增设优化交通设施相关建议类问题处置规范》等,为快速解决相关问题建立了兜底机制。印发《2021年度镇江12345政务服务便民热线成员单位工作绩效评价细则》,考核内容涉及14个业务指标,涵盖成员单位办理群众和企业诉求全过程。5月底实行周报制度以来,累计报送一周诉求热点专报32篇,获得马书记、相关副市长批示20次,助力热点、难点问题快速解决。

(五)“市政风行风热线”管理运行 “市政风行风热线”是我市政风行风监督平台,从2018年底,由市政府办承担管理运行工作。平台积极探索12345和政风行风热线“两线”联动机制,相关线索建立互联互通协作机制,助力疑难问题解决。全年,市政风行风热线共组织53个部门和单位的局长或主要领导参与上线直播,上线50期,上线直播共受理诉求759件,移送市纪委监委重点督办15件。

(六)创新工作举措 深化服务内涵,加大“一老一小一群体”服务力度,通过优化服务流程、丰富服务方式、加强协同联动,加强对“双减”相关诉求的跟踪督办,进一步优化老年人和未成年人服务,同时,参与停车整治专项工作,推动政务服务更加均衡普惠。拓展服务功能,创新研发“一企来”小程序,于11月4日试运行,旨在打造企业全生命周期的服务平台,实现企业诉求自助

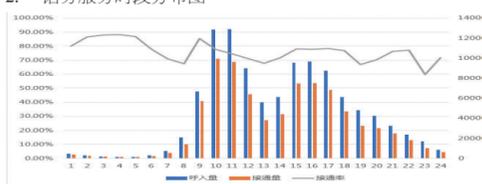
提交、政务服务大厅办事预约、帮办代办、线上办件、政策解读等便民服务,切实提高办事效率,促进企业更好生存发展。丰富服务内容,扎实推进热线归并,在全省率先实现12345热线与12393医保服务热线双号并行试点工作,采取5条热线整体并入、7条热线双号并行、1条热线设分中心的归并方式,构建“一号响应”服务机制。

二、数据公开

(一)平台服务供给

座席类别	话务人员总数	接听人员			2.平台承办单位					
		综合	专区	专席	政策专员	下级平台	政府	党群	国有企业	非国有企业
市本级平台	143	94	49	8	131	3	42	5	15	0
全市平台	198	141	55	14	342	3	208	39	46	2
全市每十万人座席数	6.0									

2. 话务服务时段分布图



全年内24小时时段话务量折线图

(二)热线服务情况

话务类别	话务量(通)	接通率	1.话务服务		平均通话时长(秒)	最大通话时长(秒)
			平均等待时长(秒)	取消语音导航后平均等待时长		
接听	818358	75.15%	42.59	39.58	295.7628715	5522
呼出	739085	66.17%	/	/	102.039553	5908
合计	1557443	/	/	/	/	/

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	902952	869496	21146	6361	5949	559530	343422
“一企来”企业诉求	9704	8822	748	134	0	6791	2913
合计	912656	878318	21894	6495	5949	566321	346335

(三)政府部门服务效能

1.部门办理情况					
承办诉求类型(有效工单量)	诉求数量(件)	部门办理(件)		按时办结率	政府部门平均办理时长(天)
		已办结	未办结		
咨询类	288532	288532	0	99.99%	1.9120359
非咨询类	395520	395520	0	99.71%	4.6792535

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(件)	电话(件)	互联网(件)	评价类型
306303	122744	183559	0	结果	19661(64.20%)
					群众参评数(参评率)
					群众有效参评满意率

(四)“市政风行风热线”上线直播

上线单位类别	上线期数	上线局长数	诉求总数(件)	现场回应诉求数(件)	督办诉求数(件)	线下采访(件)
市级部门	50	41	759	518	15	226

(五)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	5	5	0	100%
双号并行	7	7	0	100%
设分中心	1	1	0	100%
合计	13	13	0	100%

三、存在的主要问题与改进措施

2021年,镇江12345虽然在助力政务服务和全市经济社会高质量发展方面取得了显著成效,但还存在一些问题和薄弱环节,归并热线接通率、问题实际解决率、基层12345工作人员服务水平等均需进一步提高。

2022年,镇江12345将认真贯彻落实好省第十四次党代会精神和省平台相关工作要求,高质量推进政务服务迈向新征程,一是持续推进归并优化工作,建立长效服务机制,促进归并热线逐步与12345热线标准统一;实现平台互联互通、诉求互接互转、数据互享互用。二是着力完善热线政务信息系统,完成我市

热线政务信息录入汇聚,建立长效管理机制,全年持续动态管理,保证信息及时准确,提升我市12345热线政务信息管理规范化水平,提升在线解答质量,提高工单派发准确率、规范诉求办理规范答复、提高疑难研判效率、增强协调督办依据,推动问题实际解决。三是逐步配强12345热线一线人员队伍,合理设定

考核指标,加强热线工作人员岗前及技能提升培训,建立奖励激励机制,构建素质高、业务精、能力强的专业热线工作队伍。四是持续深化拓展“一企来”企业服务热线功能,助力打响“镇合意”服务品牌。五是继续办好“政风行风热线”,持续放大政风行风监督功效。您对镇江12345有什么好的意

见和建议,请拨打12345,或通过镇江12345微信公众号、“镇一企来”小程序、镇江市人民政府网站、江苏政务服务网镇江旗舰店在线提交诉求,或信件邮寄至12345信箱与我们联系。

讲文明树新风 公益广告 镇江日报社 宣

