连云港市人民政府办公室文件

连政办发„2018‟79 号

# 市政府办公室关于加快推进 12345 在线平台 建设服务保障全市营商环境的实施意见

各县、区人民政府，市各委办局，市各直属单位：

 为深入贯彻落实市委、市政府“高质发展，后发先至”重大决策部署，完善 12345 在线平台功能，创新服务模式，拓展服务内涵，提升 12345 在线平台服务保障全市营商环境水平，根据《江苏省12345在线平台一体化建设实施方案》等文件要求，结合我市实际，现就加快推进我市 12345 在 线平台建设，优化营商环境，提出如下实施意见。

一、总体要求

以“互联网+政务服务”为引领，以加快推进市 12345 在线平台 建设和市县一体化建设为抓手，积极构建全市统一联动、规范高 效、利企便民的 12345 公共服务新体系；融入政务服务网建设，强化全媒体服务、智慧管理和大数据分析，探索由热线向平台、 由咨询向办事转变，为打造我市一流的营商环境、优化政府公共 服务和便民服务提供支撑。

到 2020 年，全市 12345 在线平台服务能力达到如下目标：全市 12345 在线平台年度服务 100 万人（次），互联网座席实时提供率 95%以上，电话座席 15 秒接通率 95%以上，服务满意率 95% 以上，市县标准化服务协同和数据交换率 100%，全媒体在线服 务提供率 100%，政务服务网服务专席全市覆盖率 100%。

1. 建设目标

积极构建全市 12345 在线平台全媒体服务、联动办理和大数 据分析应用体系，全力打造“六大应用平台”。

一是为企业群众提供统一受理的营商环境诉求平台。以“12345”为统一对外号码，开通“电话、微信、微博、APP、网站、 传真、无线数据采集、视频监控”等九位一体受理渠道，接受企业 群众提出的营商环境诉求、消费诉求、行政效能投诉、经济违法 行为举报和对政府相关公共服务的咨询求助及意见建议等，为企 业群众提供全天候 24 小时非紧急类政府公共服务。

二是为江苏政务服务网提供融合办事的协同平台。融入江苏政务服务网（连云港）建设，全市各级 12345 在线开通政务服务“一号答”，形成市县联动的“24 小时在线”服务格局，统一为江苏政 务服务网提供咨询投诉举报的监管服务，努力实现让企业群众在 行政审批和政务服务事项等方面的相关诉求“零跑腿”。

三是检验服务效能的监督平台。建立健全全市 12345 在线平台绩效评价体系，实时监测服务数据，通过在线回访、主动检测、 第三方评价等多种方式，全方位科学量化各地各部门在服务企业 群众过程中的服务态度、工作效率、办理过程、办理结果、群众 满意度等，定期通报绩效评价结果，并将考评结果与各网络成员 单位年终综合绩效考核挂钩。

四是面向大数据运用的分析平台。以全市 12345 在线平台数据归集为基础，探索建立全市大数据政情民意分析系统，积极开 展全市 12345 在线平台涉及全市营商环境等诉求的服务数据分 析，强化关联分析、深度开发和综合应用，为党委、政府决策提 供信息服务。

五是为重大决策提供服务的创新平台。紧紧围绕市委、市政府及省 12345 在线平台决策部署，组织各网络成员单位，开展12345 在线协同创新体系建设，通过平台体系的创新驱动，不断提升全市 12345 在线的集聚效应。

六是展现服务型政府形象的宣传平台。以 12345 在线平台标 准化建设为抓手，加强话务平台、采集平台队伍建设，全力打造 平台服务标准化、流程管理精细化、服务能力专业化，企业群众 高度认可的 12345 在线平台，铸造“12345，就在你身边”政府公共服务品牌形象。

三、建设内容

（一）加快全市 12345 在线体系建设。市县区平台统一名称和标识。按照省 12345 在线平台要求，市平台名称调整为“连云港市 12345 在线平台”，简称“连云港 12345 在线”，县区平台要参照省 12345 在线平台标准同步调整并更换标识。及时扩容服务场所， 配足服务代表，满足服务能力的动态指标。统一工作机制与运行 程序，研究出台《连云港市 12345 在线平台运行管理和绩效考核办 法》，完善服务团队管理规范、业务流程规范、服务质量考评等制度， 推动市县一体化发展。拓展现有二级网络成员单位、三级网络成员 单位，做到 12345 网络成员单位全覆盖。

（二）强化全市 12345 全媒体办事能力建设。运用“互联网+”思维，整合全市政务服务热线资源，提升平台在线服务和办事能 力水平。进一步完善互联网渠道功能，增强用户体验，使企业群 众更多地通过互联网渠道反映诉求。深化与政务服务网的融合建 设，为企业提供政策咨询、服务办理、效能监督等配套服务。市 县联动建立政务服务“一号答”专线，建立“一号对外，统一办理” 的政府公共服务热线体系，深化知识运用与延伸服务功能，让企 业群众真切感受到“放管服”改革的成效。

（三）抓好全市 12345 在线知识库建设。建立健全知识库应用体系，拓展延伸知识库填充内容，形成全方位知识清单。编制 政务服务知识清单，对成员单位的机构职能、法规政策、审批事项、办事指南、热点问答等信息，进行全面梳理分类，为实现对 企业群众“不见面审批（服务）”等办理事项“一号答”提供知识基 础。完善知识库更新维护机制，增强政务服务系统性、协同性和 准确性。多举措加强服务代表培训，切实提高全市 12345 在线平 台即办能力和延伸服务能力。各县区平台可参照编制本地区政务 服务知识清单。

（四）加强全市 12345 在线平台标准化建设。根据国家标准和省 12345 在线标准体系，加快全市 12345 在线平台服务标准化 体系建设，建成市、县区一体标准化平台，打造连云港“12345 标 准化体系”。按照“统一、简化、协调、优化”的工作原则，编制涵 盖受理、转办、交办、办理、督办、回访、归档等全流程的标准 规范。规范平台服务，通过标准化运行管理，持续提升各级平台 的管理效能、服务质量与群众满意度，实现服务质量目标化、服 务方法规范化、服务过程程序化、管理工作精细化。

（五）开展全市 12345 数据智能分析应用。按照全省统一的12345 在线平台数据交互标准，实现市、县两级 12345 在线平台无缝对接，数据信息交互联通。全面建成以市、县两级 12345 在 线平台服务数据归集为主，以全市大数据收集为补充的实时服务 数据池。建立市、县两级大数据政情民意分析系统，加强对全市 有关营商环境等服务数据的分析研判，强化关联分析、深度开发 和综合应用，建立全市 12345 在线平台政情民意信息的联动机制， 及时提供分析成果，通过大数据应用提高政府服务企业、服务群众、治理社会的能力水平。

（六）构建全市 12345 在线绩效评估体系。以群众满意为导 向，建立集行政监督、网上监察、社会监督、新闻媒体监督于一 体的“四位一体”综合监督模式。加强对疑难诉求的协办、会办， 借助信息技术，对服务情况进行全过程网上监察，实时监测绩效 数据。不断优化绩效指标，完善绩效评价制度，构建科学、合理、 有效的全市 12345 在线平台绩效评价体系，定期向社会公布绩效 评价结果，并加强绩效评价结果运用。

（七）推进 12345 在线与数字化城管深度融合。根据 12345在线工作要求，对数字化城管的系统功能进行全面升级，进一步 加强对智能化监控技术的功能挖掘，探索数字化城管主动发现问 题的功能作用，使主动发现问题的手段更新、范围扩大、质效提 升，融入到创新便企便民工作中，与 12345 在线资源共享、殊途同归，推动 12345 在线与数字化城管在功能打造、流程实施、目 标实现上的深度融合。

（八）强化全市 12345 在线平台联动处置机制。市、县 12345在线平台建立群众诉求“受理一体化、办理快速化、服务优质化” 的服务机制，不断优化 12345 在线平台交办、办理、反馈的机制 流程，提高办理时效和办理质量。对疑难复杂、事态严重、影响 面广的问题加大现场调查处臵力度。对各部门相互推诿的有关营 商环境等问题，及时梳理上报，明确牵头部门和协同办理部门或 单位，通过召开协调会等形式予以解决。对企业群众密切关注的热点问题要跟踪督办，确保企业群众合理诉求得到及时有效处理。

（九）加强全市 12345 在线宣传推动。全面开通门户网站、 微博、微信、APP 等宣传通道，拓展宣传手段，引导企业群众广 泛参与。市电视台开设《直通 12345》、市交通广播电台开设《直 击 12345》节目，在报业传媒集团连云港发布客户端开通“微民生” 端口等。组织 12345 在线宣传进企业、进广场（社区）、进机关、 进商场（市场）、进车站、进高校“六进”等活动。各网络成员单位 要主动配合、积极参与宣传工作，集中力量打造我市 12345 在线 平台文化体系，推进平台品牌建设，争创省级“巾帼示范岗”、国 家级“青年文明号”，努力把我市 12345 在线平台打造成“雷锋车” 式先进典型。

（十）拓展全市 12345 在线服务领域。深入拓展 12345 在线平台与市各有关单位建立的合作机制，发挥好在行政执法机关违 法投诉举报、全市党政机关公务用车监督等作用，深化与市绩效 办联合开展“社会满意度”调查回访工作。贯彻落实市委、市政府 及省 12345 在线平台工作部署，继续发挥平台在“创文”、大走访 等我市重大活动中的作用。与相关部门和单位形成联动机制，在 现有政府公共服务基础上，拓展热线社会化便民服务功能，为群 众提供家政、医疗、教育等方面的信息咨询及相关服务。

四、组织保障

（一）加强组织领导。12345 在线平台建设工作是贯彻落实 市委、市政府 “高质发展、后发先至”，建设服务型政府的重要举措，也是服务保障全市营商环境的重要手段，各县区、各部门要 进一步提高思想认识，切实增强做好 12345 在线平台工作的责任 感和使命感。要从全市大局出发，建立主要领导负总责、分管领 导具体抓的领导责任制，切实做好机制创新、平台运行、业务承 办等工作，确保全市 12345 在线建设工作顺利推进。

（二）明确责任落实。各县区、各有关部门要按照市政府的总体要求落实责任，细化工作内容。市 12345 政府公共服务中心 要统筹协调各有关部门做好平台建设相关工作；市财政局要做好 市 12345 在线平台硬件建设、运行管理、信息化建设等经费保障； 各网络成员单位要做好承接和协同办理工作。

（三）强化联动监督。以群众满意度为核心，建立与成员单位会商工作机制，积极构建上下贯通、互联互动的工作流程网络， 实行常态化监督。对于职责不清案件，及时与有关单位进行会商， 并依会商意见指定办理单位。对承办单位在办理服务事项中存在 推诿扯皮、敷衍塞责、不依法履职、不作为等行为，市 12345 政 府公共服务中心会同市有关部门开展联合督办，并对典型案例进 行通报。

附件：重点任务细化分解表

（此件公开发布）

连云港市人民政府办公室

2018 年 6 月 8 日

附件

# 重点任务细化分解表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 一、加快全市 12345 在线体系建设 |
| 1 | 推动市县一体化 | 统一平台名称和标识，与省 平台一致。各县区做好平台 系统更新升级。统一工作运 行机制。 | 进一步健全完善运行机制 和考核办法，系统对接， 市县数据打通。 | 实现全市系统的完整性、 运行机制的统一性、考核 办法的一致性。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 2 | 拓展 12345 成员单位 | 针对现有二级网络成员单 位、三级成员单位，建立各 网络成员单位之间的沟通 协调机制。 | 逐步拓展成员单位，并形 成各单位之间通畅的沟通 渠道，高效的问题解决方 式。 | 实现 12345 成员单位全覆 盖。 | 各网络成员单位 |
| 二、强化全市 12345 全媒体办事能力建设 |
| 3 | 市级公共服务热线资源整合 | 推进市级公共服务热线资 源整合，完成 18 条小热线 融合、36 条大热线对接。 | 对其他热线逐步进行整 合，优化提升融合热线的 服务质量和水平。 | 进 一步优化 提升融 合热 线的服务质量和水平，提 升热线运行质量和水平。 | 市 12345 公共服务中心 市各有关单位 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 4 | 实现政务服务“一号答” | 设臵“一号答”语音导航， 建立“一号答”知识清单。 完善网站、微信、APP 等互联网渠道系统功能。加强互 联网渠道宣传。互联网坐席 实时提供率达 90%以上。 | 进一步充实完善“一号答” 知识清单，市、县联动增 强政务服务的系统性和协 调性。互联网坐席实时提供率达 92%以上。 | 深化“一号答”办事效率， 实现“一个号码管服务”。 优 化拓展互 联网渠 道受 理、宣传、便企、便民等 功能。适时增设互联网服 务专席。互联网坐席实时提供率达 95%以上。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 三、抓好全市 12345 在线知识库建设 |
| 5 | 建立市级“12345”政务服务热线信 息知识库 | 制定知识库信息填报统一 格式及标准，及时更新知识 脚本。 | 进一步完善知识库，梳理知 识条目，增强知识库信息的 全面性、实用性、灵活性， 编制《常用知识手册》。 | 进一步拓展知识库的整理 与运用，做到领域全覆盖。 | 市 12345 公共服务中心 各网络成员单位 |
| 6 | 提高运用知识库办事能力 | 加强对服务代表知识能力 的培训，提高即办率。 | 注重知识的活用和更新， 提高知识运用能力。 | 准确使用知识、灵活运用 知识，服务代表具有较强 的延伸服务能力。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 四、加强全市 12345 在线平台标准化建设 |
| 7 | 建立全市 12345 在线平台标准化工作 体系 | 对照国家及省标准，建立 市 12345 在线平台标准化 建设方案。编制全流程标准规范。 | 加强对标准的宣传，推动 标准在实践中的使用。形 成市、县一致的 12345 标准化闭环平台。 | 加强对标准化运行过程 的管理，达到 12345 在线 的秩序最佳、效益最优。形成“连云港 12345 标准化体系”。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 8 | 加强平台大厅标准化管理 | 制定《连云港市 12345 在 线平台规范标准》等制度。 | 严格执行平台大厅的标准 化管理规定，提高服务代 表的标准化意识，提高服 务代表服务的规范化、精 细化程度。 | 通过标准化管理，达到凝 聚人心、提高能力、提升 效率、保障服务质量。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 五、开展全市 12345 数据智能分析应用 |
| 9 | 开展全市 12345 在线服务数据分析 | 按照省标准，制定全市统一 的 12345 在线平台数据交 互标准，实现市、县两级12345 在线平台无缝对接，数据信息交互联通。 | 全面建成以市、县两级 12345 在线平台服务数据 归集为主，以全市大数据收集为补充的实时服务数 据池。 | 加 强对全市 服务数 据的 分析研判，及时向党委政 府部门提供分析成果，通 过 大数据应 用提高 政府 服务企业、服务群众、治 理社会的水平。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 10 | 建立全市大数据政情民意分析系统 | 初步建成市、县两级 12345 在线平台服务数据池，建立 市级政情民意分析系统。 | 建立市、县两级政情民意 分析系统和全市 12345 在 线平台政情民意信息联动机制，开展市县、区数据 联动分析。 | 进一步完善市、县两级政 情民意分析系统功能，提 升 数据分析 的精准 性和 有效性。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |
| 六、构建全市 12345 在线绩效评估体系 |
| 11 | 强化考评手段运用 | 印发《连云港市 12345 在线 服务平台绩效评估标准（试 行）》，与市作风办、市法制 办、市检察院、市纪委、市 政府督查室等单位开展联 合督办。 | 印发《连云港市 12345 在 线 服 务 平 台 绩 效 评 估 办 法》，拓展与市相关部门督 查督办工作联动机制，力争服务满意率达 95%。 | 不断优化考核指标，完善 绩效评价制度，进一步强 化 12345 体系考核督办力度，确保服务满意率达 95 %以上。 | 市 12345 公共服务中心 市各有关单位 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |  |
| 12 | 与院校合作构建全市 12345 在线服务 水平的量化测评体系 | 形成体系架构，确立连云港 市 12345 在线 2018 年度服务质量指数，及对 2018 年 | 以群众满意为导向，健全 | 加大对测评体系的运用， 规范政府公共权力运行， 优化政府公共服务供给， | 市 12345 公共服务中心 合作机构 |
| 完善评估体系，形成对各 部门在服务企业群众过程 中服务态度、工作效率、 |
| 工作进行综合评估。 | 办理过程、办理结果等全 | 打造全市一流营商环境。 |
| 方位客观评价。 |
| 13 | 建立“四位一体”监督模式 | 建立行政监督、网上监督、 社会监督、新闻监督“四位 一体”的监督模式。 | 提高“四位一体”监督模 式 的 运 用 能 力 和 评 估 能 力。 | 形成“四位一体”监督的标准化模式，具备有效的监督能力，推动供给水平的提高。 | 市 12345 公共服务中心 市各有关单位 |
| 七、推进 12345 在线与数字化城管深度融合 |
| 14 | 升级改造数字化城市管理功能 | 在“城管通”采集基础上， 增加视频监控采集，开展专 项采集。全年采集总量不少于 12.5 万件，有效上报率不低于 95%。 | 进一步优化视频采集，提 高采集上报质量。全年采 集量不少于 13 万件，有效 上报率达到 95%以上。 | 视频采集、多媒体采集工 作体系运行良好。全年采 集总量不少于 13.5 万件， 有效上报率不低于 97%。 | 市 12345 公共服务中心 |
| 15 | 提高主动发现问题能力 | 发挥采集队伍宣传作用，扩 | 进一步扩大采集范围，推 | 进一步完善工作机制，推 | 市 12345 公共服务中心 |
| 大采集范围，拓展意见建议 | 进主动采集问题向为企业 | 动 12345 在线与数字化城 |
| 类、批评投诉类等服务企业 | 群众服务的方向转变，与 | 管在功能打造、流程实施、 |
| 群众方面内容。开展专项采 | 12345 在线更好的融合。 | 目标实现等方面的深度融 |
| 集 4 次。 | 开展专项采集 5 次。 | 合。开展专项采集 6 次。 |
| 八、强化全市 12345 在线平台联动处置机制 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 16 | 强化案件审核授权、协调界定 | 建立市、县 12345 在线平台 | 完善工作机制、优化业务 | 精确回退、延期、疑难等 | 市 12345 公共服务中心 |
| 群众诉求“受理一体化、办 | 流程，进一步提升案件办 | 审核授权。答复回退授权 |
| 理快速化、服务优质化”机 | 理质效。形成权属资料库 | 准确率 98%以上，延期授 |
| 制，优化平台交办、办理、 | 并合理运用，为案卷派遣 | 权准确率 100%，疑难问题 |
| 反馈流程。 | 提供有效依据。 | 界定准确率 98%。 |
| 17 | 部门联动推动问题解决 | 建立疑难案件协调会办、现 场核实等部门联动工作机 制。 | 推动工作机制作用的发 挥，提高对热点、难点问 题的协调处臵能力。 | 拓展部门联动机制，开展 在便企、便民、宣传等领 域的多位联动，提升平台 服务企业群众水平。 | 市 12345 公共服务中心 各网络成员单位 |
| 九、加强全市 12345 在线宣传推动 |
| 18 | 自有阵地宣传 | 利用微信、微博、APP、网 站等渠道加强宣传，注重丰 富宣传内容。 | 创新宣传手段，使新媒体 渠道成为政府与企业群众 互动的重要通道。平台争 创省级“巾帼示范岗”。 | 关 注新媒体 宣传的 发展 路 径，使宣 传的方 法更 新、目标更准、效果更好。 平台争创国家级“青年文 明号”。 | 市 12345 公共服务中心 各网络成员单位 |
| 19 | 全媒体宣传 | 发挥媒体影响力，与电视台 联办《直通 12345》栏目、 与 广 播 电 台 联 办 《 直 击12345》节目、与连云港发布“两微一端”合作“微民生”栏目等。 | 完善工作机制，优化宣传 方式，丰富宣传手段，扩 大影响力，打造连云港12345 宣传工作的品牌效应。 | 集成各种宣传手段，资源 共享、联动发力，形成大 宣传格局、大联通格局、 形成宣传大品牌。 | 市 12345 公共服务中心 市有关媒体 各网络成员单位 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 20 | 区域化宣传 | 定期与各市关单位联动组 织 12345 在线宣传进企业、 进广场（社区）、进机关、进商场（市场）、进车站、 进高校等“六进”宣传活动。 | 不断丰富“六进”的宣传 形式和内容，扩大 12345 在企业群众中的知晓率。 | 不断调整宣传方案，使之 与我市 12345 在线的发展 相适应、相匹配，使受众最大化、影响最大化。 | 市 12345 公共服务中心 各网络成员单位 |
| 十、拓展全市 12345 在线服务领域 |
| 21 | 发挥平台共建共用效能 | 与市各有关部门形成具体 合作机制，明确合作方式、 落实责任分工。 | 进一步推动与部门合作机 制的高效运转，进一步拓 展延伸与多部门、多条线 的合作。 | 加 强平台系 统功能 升级 与完善，做好技术支撑， 为部门提供更精细、更高 效、更科学的服务。 | 市 12345 公共服务中心 市各有关单位 |
| 22 | 开展“人民建议”征集活动及落实省 平台工作部署 | 形成本市“人民建议”征集 活动方案，加强与媒体多渠 道合作宣传。 | 进 一 步 加 强 宣 传 推 广 ， “人民建议”征集活动常 态化，及时更新人民建议 项目清单库，选出“金点 子”，在电视节目中播出。 | 拓 展企业群 众与政 府的 沟通建议渠道，跟踪督促 人民建议落实效果，形成 人民建议处理流程闭环。 | 市 12345 公共服务中心 各网络成员单位 |
| 23 | 配合我市“创文”等重大活动 | 对接市创文办，建立 12345 中心服务全市创文工作沟 通协商机制，明确任务清 单。 | 创新工作方法、工作机制， 形成 12345 中心服务创文 工作的良性互动、高效运转的工作局面。 | 保持良好态势，助力全市 创文工作，以最优成绩达 标。 | 市 12345 公共服务中心 各县区政府 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 重点任务 | 完成进度 | 责任单位 |
| 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
| 24 | 拓展热线社会化便民服务功能 | 建成便民服务系统平台，提 供相关服务功能。 | 优化系统平台功能，拓展 热线社会化便企、便民服 务领域。 | 进 一步拓展 完善平 台便 民服务功能，适时组织便 企、便民活动等，扩大品 牌影响力。 | 市 12345 公共服务中心 市各有关单位 |

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院， 市检察院，连云港警备区，驻连部、省属单位。

连云港市人民政府办公室 2018 年 6 月 15 日印发

—16—