

# 南通市人民政府办公室文件

通政办发〔2018〕11号

## 市政府办公室关于印发加快推进南通市12345 在线平台一体化建设实施意见的通知

各县（市）、区人民政府，市经济技术开发区管委会，苏通科技产业园区管委会，通州湾示范区管委会，市各委、办、局，市各直属单位：

《加快推进南通市12345在线平台一体化建设的实施意见》已经2018年1月18日十五届市政府20次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

南通市人民政府办公室

2018年2月2日

（此件正文公开，附件不公开）

# 加快推进南通市12345在线平台 一体化建设的实施意见

为进一步提升我市12345在线平台功能，创新服务模式，拓展服务内涵，提升政府公共服务水平和社会治理能力，根据《江苏省12345在线平台一体化建设实施方案》（苏政务办发〔2017〕70号）和《关于整合建立南通市12345政府公共服务平台实施方案的通知》（通政办发〔2014〕133号）等文件精神，结合我市实际，现就加快推进我市12345在线平台一体化建设工作，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在线新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能力，探索由热线向平台、由咨询向办事转变，为优化政府公共服务和便民服务、提升现代化社会治理能力提供支撑。

到“十三五”末，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200万人（次），互联网坐席实时提供率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%。

## 二、建设目标

全力打造以“五大应用平台”为一体的综合服务平台，实现“一个号码受理、一个体系统管、一个平台反馈、一起联动办理、一个标准衡量、一天24小时畅通”，为群众和企业提供“全天候、全媒体、全覆盖、全方位、全质效”的政府公共服务。

一是为社会公众提供统一受理的服务平台。以“12345”为统一对外号码，统一受理社会公众通过电话、网站、微信、微博、APP、QQ、邮箱、传真、短信等方式提出的咨询、建议、求助、投诉、举报等各类诉求，为社会公众提供全天候24小时非紧急类政府公共服务和便民服务。

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（南通）建设，全市各级12345在线平台开通政务服务“一号答”，设置“一号答”专席（区）统一对外提供“不见面”审批（服务），为群众和企业提供24小时政务服务网上政策咨询、服务办理、效能监督等服务，让群众和企业真切感受到“放管服”改革的成效。

三是检验公共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，并将考评结果与各成员单位年终综合绩效考核挂钩。

四是面向全市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，对政情民意进行常态化监测，形成有效的监测预警和预测。积极开展全市12345在线平台服务数据分析，强化关联分析、深度开发和综合应用，推广典型和优秀经验做法，为各级党委、政府决策施政提供数据服务。

五是积极策应省市一体化建设的创新平台。紧紧围绕江苏12345在线平台部署，积极开展协同创新体系建设，统一全市12345在线平台管理体制，探索“运管分离”的管理模式，加强江苏“大走访”和市“走帮服”诉求办理，积极融合“放管服”改革，提供“不见面”审批(服务)，创新与纪检监察举报(12388)、公务用车监督、“110”、“120”紧急平台的协同合作，不断提升全市12345在线平台的集聚效应。

### 三、建设内容

(一)统一全市12345在线平台管理体制。根据《省政府关于加强政务服务体系建设的实施意见》(苏政发〔2013〕31号)等文件精神，将各县(市、区)12345在线平台纳入同级政务服务管理办公室(中心)统一管理，形成“一办三中心”政务服务体系，建立全市12345在线平台统一的领导体制、工作机制和运行保障机制。将12345服务网络向基层延伸，建立起一个上下贯通、整体联动，覆盖市、县(市、区)、乡镇(街道)、村(居)四级服务网络。

(二)创新市级12345在线平台运行模式。市12345在线平台通过公开招标采购方式确定专业运营商，采用政府和专业运营商

协同联动的“运管分离”模式。市政务服务管理办公室负责对各成员单位进行指导、协调、监督和考核；市12345政府公共服务中心负责提供场地、坐席、办公家具和业务系统，承担日常业务管理和考核专业运营商；专业运营商负责提供底层语音平台，具体承担受理大厅人员劳务服务、日常运行和设施维护等事宜。

（三）提高市级12345在线平台承载能力。加快推进市12345在线平台搬迁扩容建设，创新人员服务外包管理模式，及时扩充受理人员和话务（网络）坐席，提升一次接通率。积极拓展“不见面”审批（服务）、纪检监察举报、公务用车监督等改革创新任务，2018年新平台坐席增加至80席，按行业标准并结合“四班三运转”和全流程分段管理要求，配齐配足前台受理人员，将来根据省市一体化建设需求和网络、便民事项的拓展，适时再扩充至100-110席，补足补全相关受理人员。

（四）拓宽全市12345在线平台受理渠道。进一步整合全市各类服务热线资源，深化12345在线平台与“110”、“119”、“120”等紧急平台的对接联动。按照“互联网+”理念，全面开通微信、微博、APP移动客户端等互联网渠道，增加相应网络坐席和受理人员，构建全市12345在线平台电话、网站、微信、微博、APP、QQ、传真、短信等“十位一体”诉求受理体系。进一步畅通公众诉求，逐步实现与“市民通”、“政务通”、“全视通”等移动客户端的无缝对接。

（五）开通全市12345在线平台“一号答”专线。全市12345在线平台积极服务“不见面”审批（服务），市、县联动建立政

务服务“一号答”专线，开通“一号答”服务导航，建立政务服务“一号答”知识清单，强化“一号答”联动服务，提供行政权力事项和公共服务事项咨询及协同办理，解答“不见面”审批（服务）事项的办事流程、所需材料和其他相关事项，接受企业群众对“不见面”审批（服务）和政务服务网的建言评价，不断完善和优化政务服务。

（六）编制全市12345政务服务知识清单。编制政务服务知识清单，对成员单位的机构职能、法规政策、审批信息、办事指南、热点问答等信息，进行全面梳理分类，完善系统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。加强与“市民通”的融合联通，对企业群众最关心的审批办证、企业发展、医疗教育、就业社保、不动产、市民卡、缴税贷款、公共出行、移动支付等需求，提供方便快捷的咨询服务。各县（市、区）12345在线平台可参照编制本地区政务服务知识清单。

（七）推进全市12345在线平台标准体系建设。根据国家标准和省12345在线标准体系，积极推动全市12345在线平台服务标准化体系建设，积极研究出台《南通市12345在线平台运行管理和绩效考核办法》，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，加强标准的宣贯力度，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。

（八）构建全市12345在线平台监督评价体系。以群众满意为导向，建立集行政监督、电子监察、社会监督、新闻媒体监督于一体的“四位一体”综合监管机制。会同相关部门加强对疑难诉求的协办、会办，依托综合电子监察平台，实施全过程网上监控和督查督办。完善特邀监督员制度，定期邀请人大代表、政协委员、市民代表对服务质量进行测评。设立媒体工作室，组织新闻媒体对职能部门履职等情况定期跟踪报道。不断优化绩效指标，完善绩效评价制度，形成全市12345在线平台绩效评价体系，定期向社会公布绩效评价结果，并加大对绩效评价结果的运用。

（九）开展全市12345数据智能分析应用。研究制定全市统一的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，数据信息互联互通。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，及时向党委政府部门提供分析成果，通过大数据应用提高治理社会、服务群众的能力水平。

（十）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调处的力度；对各部门相互推诿的民生

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；对群众密切关注的热点问题要跟踪督办，确保群众反映的合理诉求得到及时有效处理。

#### **四、组织保障**

（一）统一思想，加强领导。构建全市一体化的 12345 在线平台是建设服务型政府的重要举措，市级 12345 在线平台扩容增效工程已列为 2018 年市政府为民办实事项目。各地各部门要进一步提高思想认识，切实增强做好全市 12345 在线平台一体化建设工作的责任感和使命感，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，明确工作要求和完成时限，切实做好体制调整、机制创新、平台运行、业务承办等工作，确保全市 12345 在线平台一体化建设顺利推进。

（二）明确责任，加快实施。各地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，市政务服务管理办公室要统筹协调各有关部门做好平台一体化建设及市级平台搬迁扩容、服务外包等工作；市编办要科学界定市政务服务管理办公室、市 12345 政府公共服务中心的职能、编制配置，协调推进各县（市、区）管理体制调整；市财政局要做好市 12345 在线平台硬件建设、运行管理、外包服务、信息化建设等经费保障，并会同市人社局科学核定外包劳务人员的薪酬待遇标准；市大数据管理局要加强对信息化系统建设指导；市机关事务管理局要做好新场地租金、水电物业等后勤保障；各县（市、区）及市级各网络成员单位要做好承接和协同办理工作。

(三)加大宣传,扩大影响。全市各级12345在线平台要充分运用新闻媒体和宣传载体,通过电视、广播、报刊、网络等多种方式进行多媒体全方位宣传,定期向社会公开企业群众诉求办理情况,主动接受企业群众监督,让企业群众充分熟知全市12345在线平台的功能定位、服务范围、服务内容、服务程序,引导企业群众积极有序参与,用社会舆论的力量推动政府部门服务效能的提高。定期对政情民意进行梳理、汇总,以专报、简报形式向党委、政府反映民生热点及百姓心声,传递民情、民意,为决策提供参考,不断扩大平台的社会知晓率和品牌影响力。