

12345 在线简报

2021 年第 1 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2021 年 1 月 8 日

2020 年市 12345 在线服务平台 运行情况综合分析报告

一、诉求受理情况

2020 年，市 12345 在线服务平台（以下简称市 12345 在线）共受理诉求 868022 件，日均受理 2372 件，电话接通率 97.60%。其中，公众通过电话、网络等渠道反映 577102 件，信息采集员通过路面巡查、视频监控等渠道上报 290920 件，分别占诉求总量的 66.48%和 33.52%。

（一）诉求受理总量稳步增长。2020 年，全市 12345 在线共受理诉求 1224862 件，同比增长 35.11%，较 2018 年增长 83.87%；其中，市级平台诉求受理量同比增长 28.40%，较 2018 年增长 86.64%。

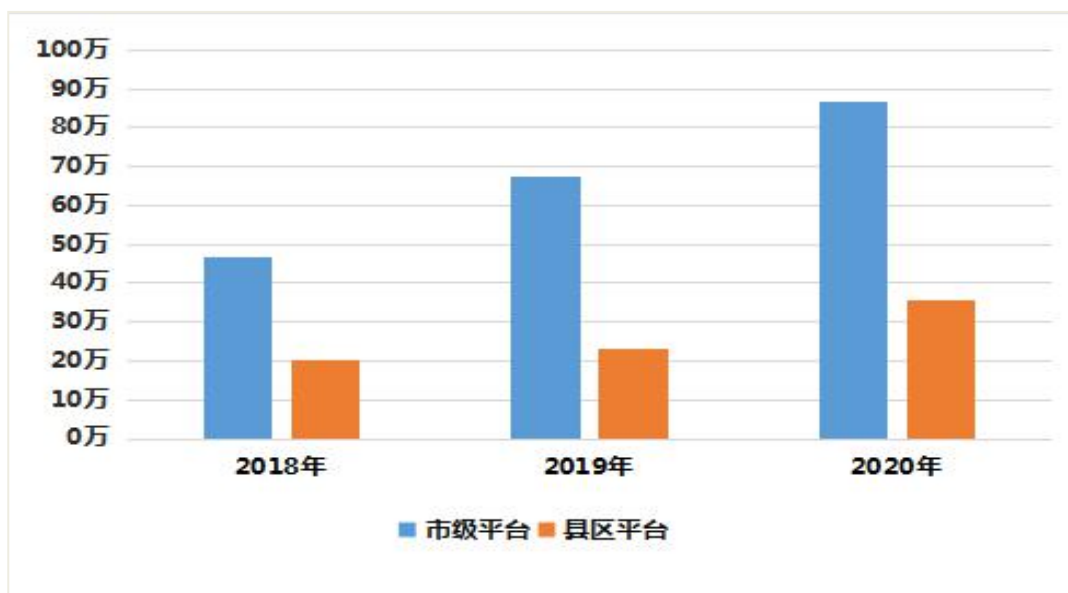


图 1 2018—2020 年全市 12345 在线诉求受理量对比图

（二）咨询类诉求占比持续提升。近年来，随着市 12345 在线知晓度和服务效能的不断提升，平台直接答复公众诉求能力进一步增强，在全省率先实施咨询类诉求“零派单”。2020 年共受理咨询类诉求 271973 件，同比增长 70.86%，占公众反映诉求总量的 47.12%，同比提高 4.19 个百分点，全年咨询类诉求直接答复率 97.24%，同比提高 4.75 个百分点。

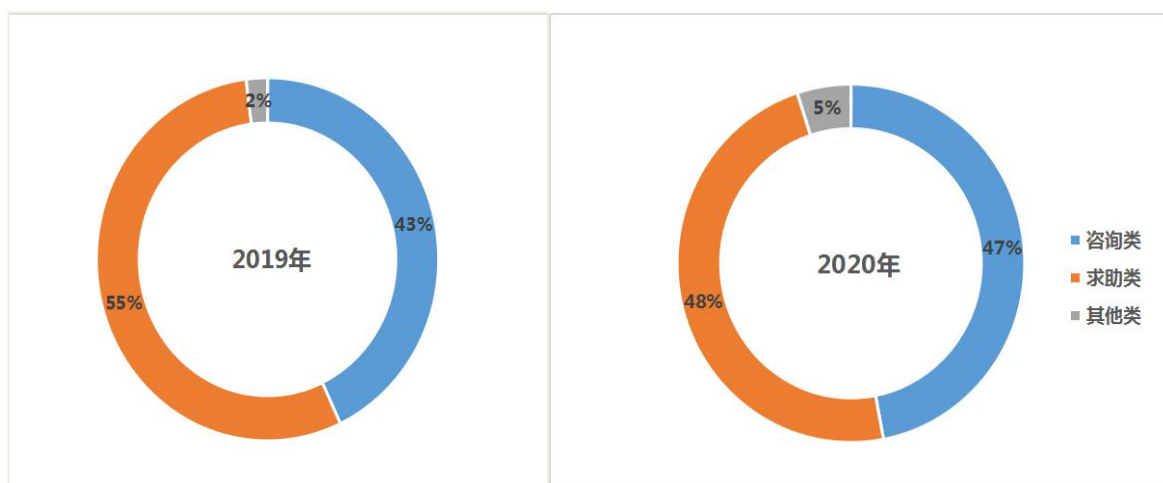


图 2 2019—2020 年诉求类型分布情况对比图

（三）平台延伸服务进一步深化。持续推进“好差评”工作，完成“好差评”回访 16963 件，省级派送“好差评”整改工单 417 件，已全部完成反馈；互联网渠道功能进一步完善，全年受理诉求 38947 件，是去年受理量的 5.15 倍；服务“创文”专项采集深入推进，全年采集“文明创建”类问题 152544 件，占采集上报总量的 52.44%。

二、诉求办理情况

2020 年受理的诉求中，市 12345 在线通过查询知识库、三方通话等方式直接办结 487120 件，直接办结率 56.12%，同比提高 0.75 个百分点；派发服务工单 380902 件，按期办结率 97.10%，同比提高 2.66 个百分点，满意率 96.84%。

（一）平台承接能力进一步增强。随着平台标准化建设的不断完善，平台诉求承接能力特别是突发情况的应对能力进一步增强。今年以来，共受理疫情相关诉求 73226 件，占全年公众反映诉求总量的 12.69%，直接办结率 66.71%。其中：咨询类诉求 48987 件，占疫情相关诉求总量的 66.90%，直接答复率 98.35%；求助类 23449 件，占疫情相关诉求总量的 32.02%，按时办结率 98.34%。

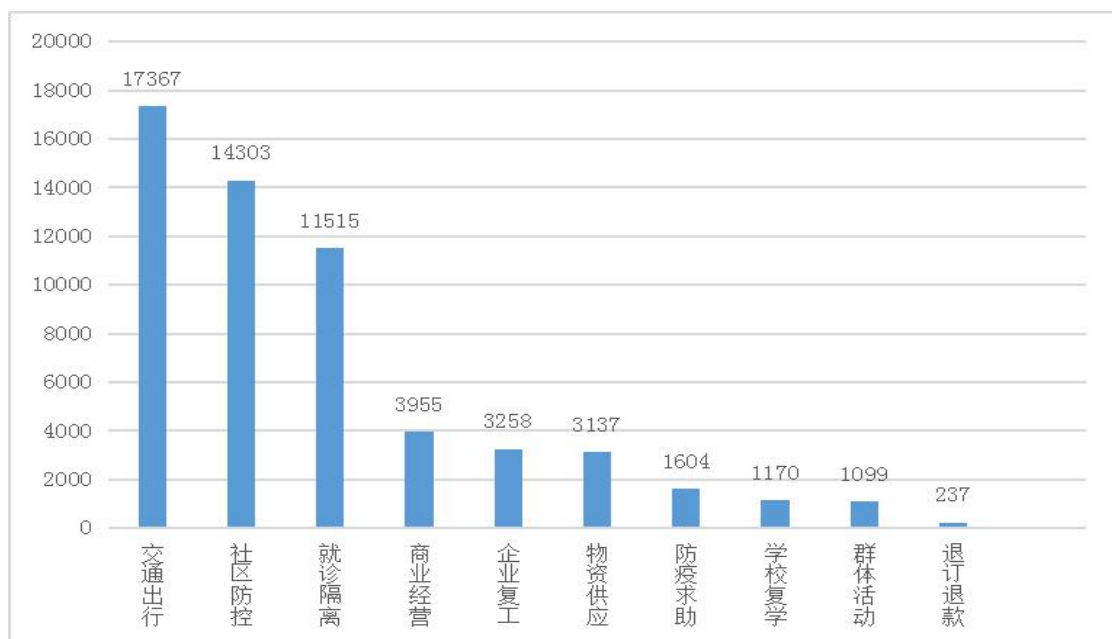


图 3 疫情诉求涉及领域分布图

（二）部门处置效力进一步提升。今年以来，通过优化完善工作机制、强化数据分析运用以及加强部门联动协作等方式，推动部门的诉求承办能力提升。2020 年，共向市委、市政府报送各类数据分析快报、专报 277 期，市领导批示 765 次，联动市公安局、市市场监督管理局等相关部门召开疑难问题专题协调会议 43 次，推动停车收费、捆绑销售等大量民生热点难点问题解决。市 12345 在线全年共收到公众表扬、感谢类诉求 359 件，涉及 42 个单位。

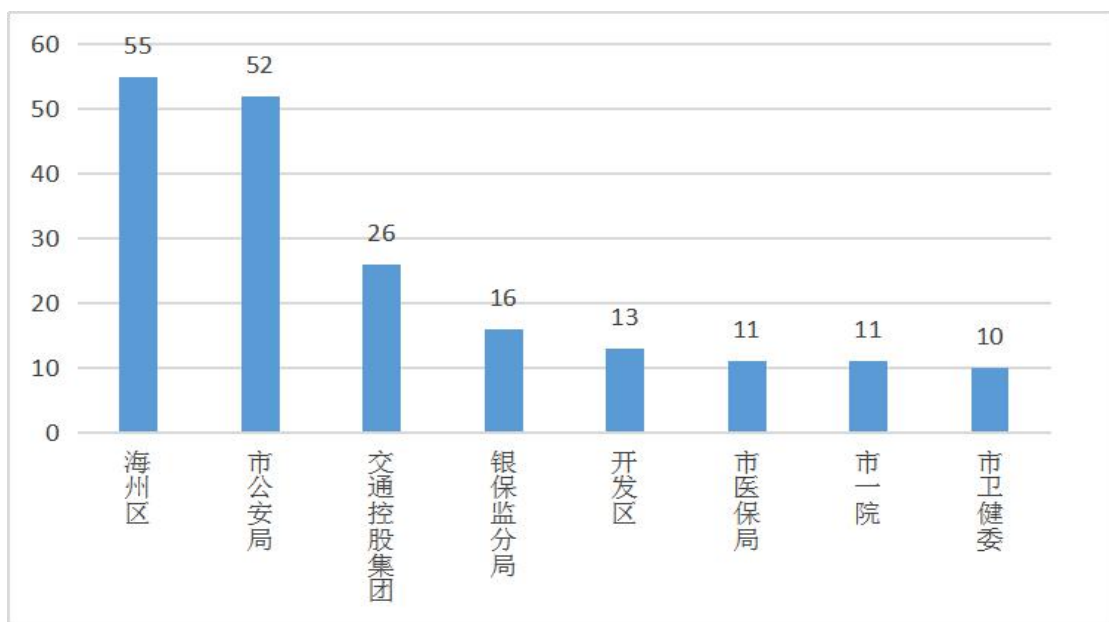


图4 受到表扬、感谢类诉求较多的单位情况图

（三）积案化解取得显著成效。2020年，中心加大对超期未办结工单的协调处置力度，共推动化解超期未办结、长期不回复的工单291件。2020年，剩余超期未办工单147件，较2019年底减少172件；对存在办件质效较差、省派工单满意度落后等问题的13个成员单位进行督办23次，督促有关单位按时办理国务院“互联网+督查”交办单108件，国务院大督查整改工单5件，省督办单3件。

三、热点诉求剖析

通过对群众反映诉求情况及部门办理情况进行梳理分析，群众反映矛盾集中的重点领域、突出问题主要集中在如下方面：

（一）市容环境。共受理20408件，同比增长17.29%。诉求内容主要集中在垃圾清理、占道经营、下水道堵塞漫溢、道路积水积雪结冰、车辆违停等方面问题。



图 5 市容环境诉求分析图

（二）水电气暖。共受理 17131 件，同比增长 16.93%。其中供水类诉求 11399 件，主要反映突发停水、爆管、水质差、水压低等问题；供电类诉求 3061 件，主要反映突发停电、电压不稳定、供电设施安全等问题；供气类诉求 2492 件，主要反映燃气安装不及时、燃气表计量收费错误、突发停气等问题；供暖类诉求 179 件，主要反映供暖温度不达标、报修处置不及时等问题。

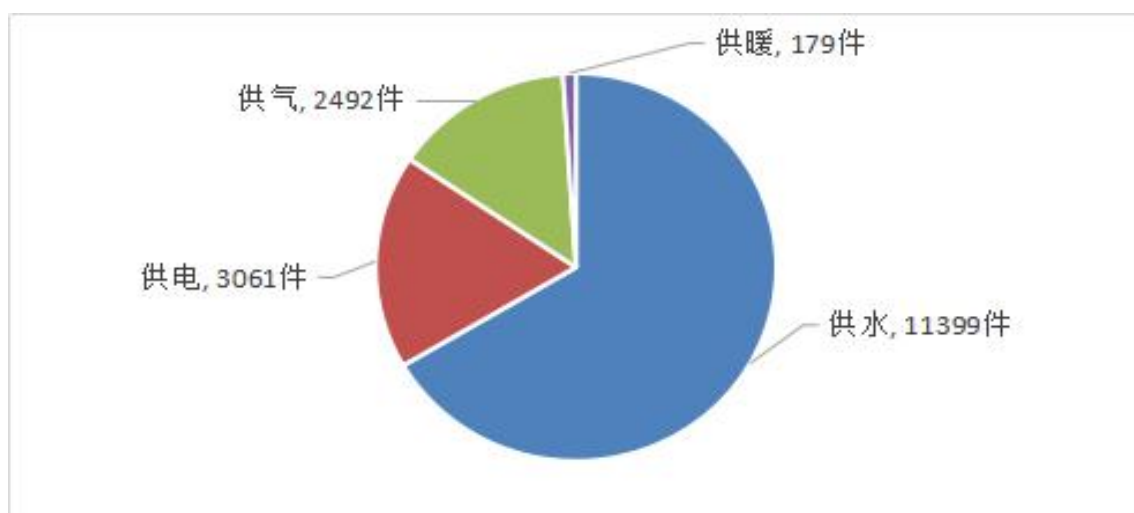


图 6 水电气暖诉求分析图

（三）住房管理。共受理 14359 件，同比下降 1.43%。主要反映房屋质量、拆迁补偿、拆迁规划等问题。针对房屋质量问题，责任单位通常回复将尽快处理，但部分市民表示大多未有实质性进展，加之督促力度不够，问题无法得到彻底解决。

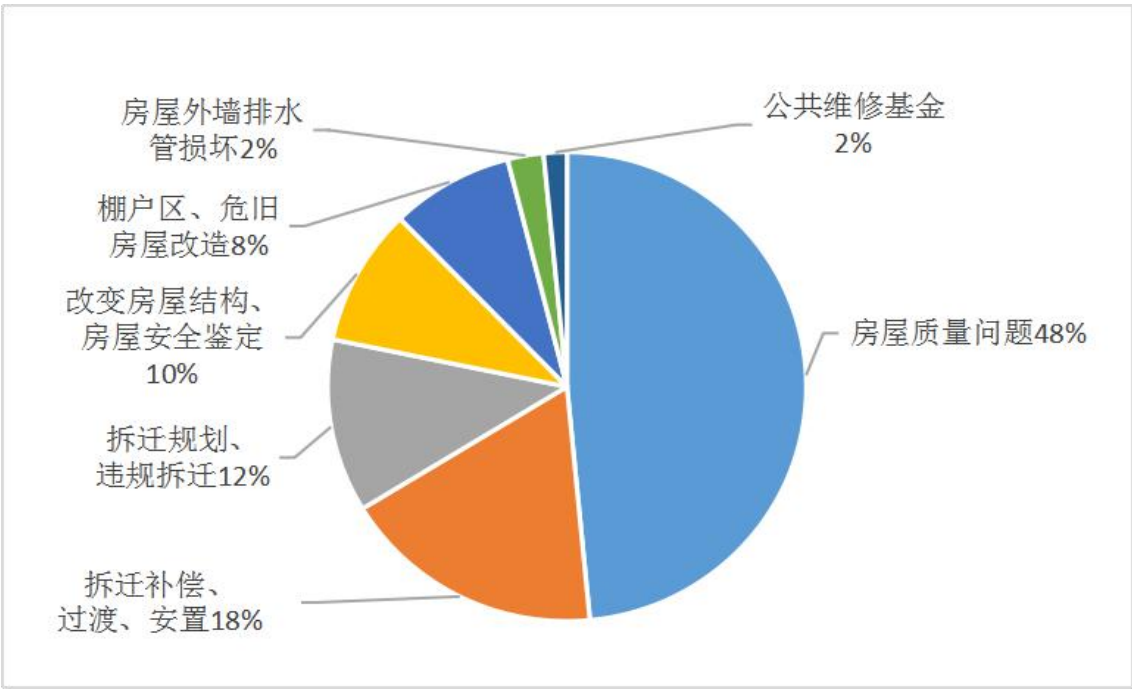


图 7 住房管理诉求分析图

（四）物业管理。共受理 13525 件，同比下降 13.95%。主要反映小区物业乱收费、车辆无序停放、强制购买车位、电梯故障等问题。物业管理诉求多数交办至属地政府处置，责任部门通常要求物业公司整改，但因缺少有效的约束手段，处置不及时不彻底，导致相关投诉不断。



图 8 物业管理诉求分析图

（五）违法建设。共受理 11089 件，同比下降 38.27%，诉求类型包括已建成违建 7801 件和新增、在建违建 3288 件。今年以来，通过强化部门联动以及加强催办督办，该类诉求总量显著降低。

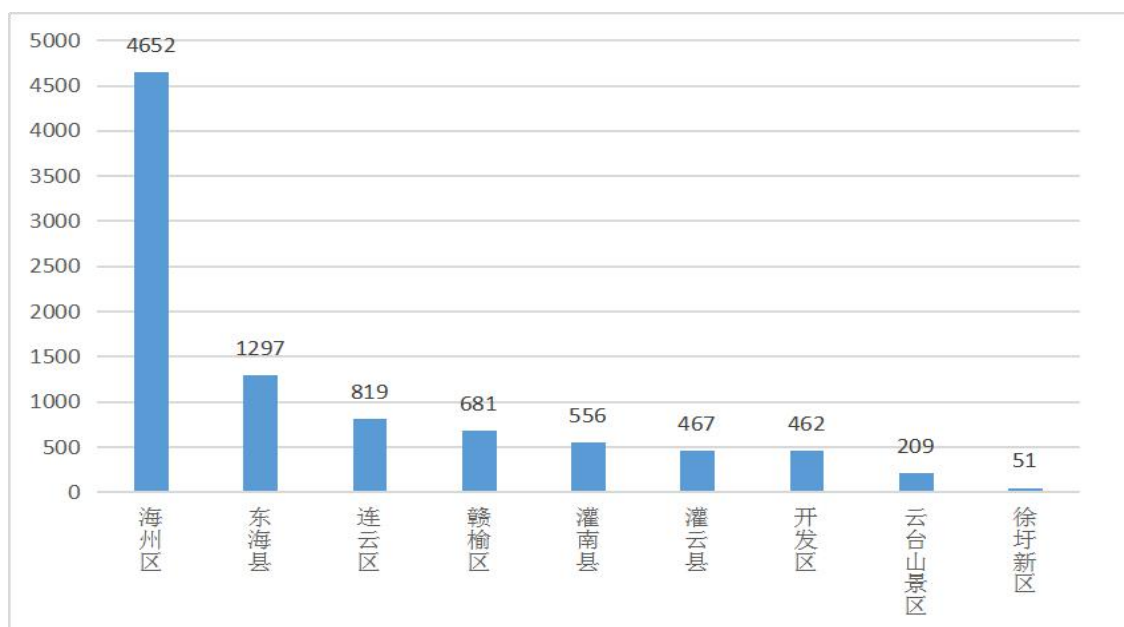


图 9 违法建设诉求区域分布情况

（六）环境污染。共受理 6795 件，同比下降 38.46%，主要涉及油烟污染、工业废气废水、粉尘污染、养殖污水、生活污水等方面。其中，反映较多的类别有油烟污染 1830 件、工业废气 1150 件、工业废水 311 件等；反映较多的区域有海州区 2670 件、赣榆区 804 件、东海县 624 件等。

表 1. 环境污染诉求区域分布情况

区域	总数	占比	热点诉求类别前三名
海州区	2670	39.29%	油烟污染、工业废气、粉尘污染
赣榆区	804	11.83%	工业废气、粉尘污染、油烟污染
东海县	624	9.18%	油烟污染、粉尘污染、养殖污染
灌南县	624	9.18%	工业废气、油烟污染、粉尘污染
连云区	462	6.80%	油烟污染、工业废气、工业废水
开发区	455	6.70%	工业废气、油烟污染、工业废水
灌云县	294	4.33%	养殖污染、工业废气、工业废水
徐圩新区	104	1.53%	工业废气、养殖污染、粉尘污染
云台山景区	42	0.62%	粉尘污染、养殖污染、工业废水

（七）噪声扰民。共受理 6634 件，同比下降 42.66%，其中民用生活噪声 2160 件，占噪声扰民类诉求总量的 32.56%；建筑施工噪声 2064 件，占噪声扰民类诉求总量的 31.11%。此类问题一般交办到属地环保部门处置，通常回复已到现场制止，但从回访情况看，部分噪声扰民现象并未得到及时有效制止，导致群众反复投诉。

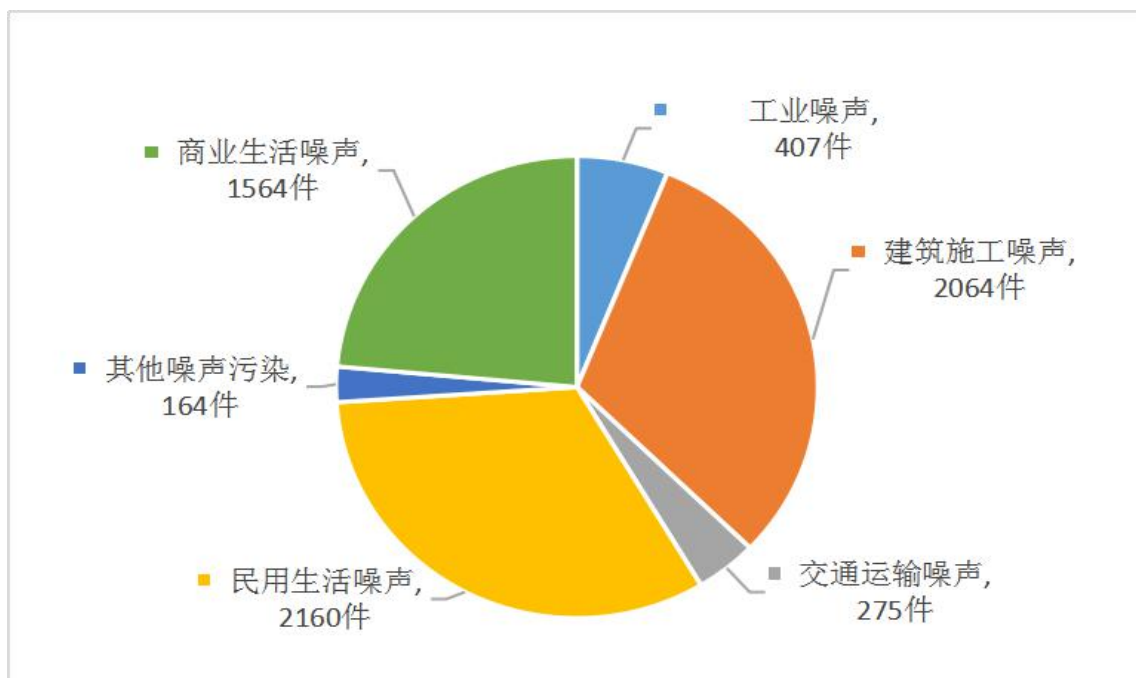


图 10 噪声扰民诉求分析图

除上述热点外，公众反映较集中的诉求类别还包括车辆管理、道路交通、房地产监管、城乡规划建设、治安管理、国土资源、消费维权等方面。