

工业和信息化部：提高“互联网+政务服务”工作，

打造多渠道一体化服务平台

为落实党中央、国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的一系列重大决策部署，不断提升“互联网+政务服务”工作的便捷性和实效性，提高群众的获得感和满意度，工业和信息化部设立了 12381 公共服务电话平台（简称 12381），于 2017 年 9 月 5 日对外开通试运行，并于 2018 年 9 月 5 日正式开通运行，成为首家以部机关名义开通公共服务电话平台的国家部委。

（一）12381 平台介绍

12381 整合了工业和信息化部机关原有的全部对外公共服务电话以及部网站部长信箱留言答复，建立公共服务信息数据大平台，实现“一站式”服务。主要负责 12381 电话服务及部长信箱服务的受理，办理公众就工业和信息化部相关工作提出的咨询、建议和投诉。12381 通过建立公共服务信息数据大平台，不断简化优化政民互动流程，提高服务效率，分析研究公众关切重点，及时做好政策解读，打造问政于民的服务通道，提升部门决策水平，在推动工业和信息化部政府职能转变方面发挥了积极作用。

（二）主要目的

1. 简化优化公共服务流程，提高服务效率。以工业和信息化部门户网站信息为基础，优化办事服务指南和常见问题知识库，按照统一受理、按责办理、统一回复、统一督办和统一评价的原则，通过“一号”连通的服务形式，使面向企业和群众的政务服务更加方便、快捷。

2. 分析研究公众关切重点，提升服务能力。12381 通过与部内各司局紧密配合，定期梳理涉及公共利益的热点问题，精心准备应答材料，实现了对重点热点问题的积极有效应对和对政策法规的深入细致解读，实现了对群众关注重点的及时回应。

3. 及时掌握群众问题诉求，推动工作开展。12381 跟踪整理了来电所涉及到的电信资费、网络建设、新能源汽车、资质培训等各方面的咨询、建议和投诉，并实时分转至相关司局，为其更好地开展行业管理和政务服务提供参考，通过建立问政于民、问需于民、问计于民和问策于民的服务通道，提高部门决策的科学化和民主化水平。

（三）工作成果

12381 开通试运行一年以来，共收到群众来电 9.3 万个，转至人工接听的来电 3 万个，座席当场解答率达到 98%，群众评价为“非常满意”和“满意”的电话占比 99.4%。部长信箱近半年收到群众留言 11078 个，受理总量 10902 个。在留言内容上有约八成属于电信业务类，详见下图。



（四）下一步工作计划

工业和信息化部将全面贯彻落实党的十九大精神，认真研究总结经验和问题，持续推进平台的标准化运行，进一步拓展 12381 与其他服务渠道的一体化运行，探索引入人工智能技术，逐步实现常规问题的“7×24”小时答复，本着“来电有人接、留言有人办、事事有回应”的原则，不断提升 12381 的服务质量和服务水平，切实将 12381 打造成为工业和信息化部政民互动的重要窗口。