

“连云港 12345 热线”2023 年度工作情况发布

连云港市 12345 政府公共服务中心

（2024 年 2 月 28 日）

2023 年，“连云港 12345 热线”在市委、市政府的坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，紧紧围绕市委、市政府有关工作部署，深化“感知群众冷暖，回应社会关切”工作理念，突出“为人民服务、为美好奋斗”使命担当，平台综合服务效能显著提升。

一、总体情况

（一）平台运行情况

2023 年，“连云港 12345 热线”（简称市平台）受理群众诉求 129.5 万件。群众诉求从受理渠道看，电话端有 119.6 万件，互联网端 9.74 万件；从诉求办理情况看，群众诉求在线解答率达 66.31%，部门工单办结率为 100%，群众有效参评总体满意率 97.98%。在 2023 年江苏省首届政务热线职业技能大赛中，我市 12345 在线平台荣获由省政务办、省人社厅等五家省级单位联合颁发的“优胜奖”和“最佳风采奖”。

（二）助力营商环境优化

深化企业服务热线建设，增设“营商环境”服务专席，联动全市各相关部门“政策专员”，全天候 24 小时为企业提

供精准化、专业化在线服务。2023 年，共受理涉企诉求 50103 件，满意率 97.23%。按照省营商环境考核工作要求，全面落实“政务服务满意度”指标各项工作任务。积极配合全市优化营商环境工作调度，参与开展“优化营商环境突破年”工作推进情况调研、全市涉企执法检查情况调研、营商环境优化专题培训等工作。强化辅助决策能力，每日对 12345 数据进行分析，形成情况快报报送市领导，为领导决策提供信息参考。2023 年，共报送分析专报 264 期，市领导批示 120 余次。

（三）完善平台服务闭环

按照省政务信息“热线百科”标准化建设要求，强化政务信息管理，为高效、精准答复群众诉求提供基础支撑。建立健全工单回退规范、超期工单催办、延期申请审核等多项工作机制，以群众满意为导向，全力提升诉求办理质效。深化疑难问题“三级协调”机制，合理合规界定问题权属。2023 年，共召开疑难问题协调会议 34 次，明确问题权属 400 余条，推动解决解放路信号灯、栖霞山路道路破损、沿海路路灯管辖权等疑难问题 500 余件。强化跟踪督办，针对月度绩效考评落后的单位及时下发督办通知，督促部门及时查找问题，限期整改提升。2023 年，共下发工作提醒函 33 次、督办通知单 10 次。

二、主要数据情况

（一）企业群众诉求办理

1.诉求总量与办理							
数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）							
诉求类别	诉求总量（件）	诉求来源（件）			在线解答（件）		部门办理（件）
		电话	互联网	承办转办	民声接听员	政策专员	
群众诉求	1244957 （↓13.70%）	1146793 （↓6.00%）	96307 （↓61.93%）	1857 （↑205.43%）	811366 （↓11.11%）	9524(↑36.35%)	424067 （↓18.89%）
企业诉求	50103 （↑47.25%）	48971 （↑48.02%）	1118(↑18.81%)	14（↑33.33%）	36306(↑54.34%)	1529 （↑233.84%）	12268 （↑22.45%）
总计	1295060 （↓12.29%）	1195764 （↓1.99%）	97425 （↓62.23%）	1871 （↑207.73%）	847672(↓9.46%)	11053 （↑48.50%）	436335 （↓18.11%）

注：1.诉求总量不包括省级 12345 下派诉求。

2.话务服务					
数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）					
话务类别	人工接听话务量 （通）	人工接通率（%）	平均等待时长（秒）	平均通话时长（秒）	话务通话时长超 10 分钟占比（%）
接听	1107680（↓4.32%）	98.30%（↓0.20%）	6（↓45.45%）	216（↑5.37%）	2.45%（↑0.32%）
呼出	139412（↑23.86%）	—	—	140（↑52.17%）	0.75%（↓0.01%）
总计	1247092（↓1.82%）	—	—	208（↑6.67%）	2.26%（↑0.25%）

(二) 特色热线公共服务

1. “尚贤” 人才服务									
数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）									
人数（位）		人才政务 信息 （条）	人才信息 问答数 （对）	诉求总量 （件）	诉求来源（件）		在线答复（件）		部门办理 （件）
民声 接听员	政策 专员				电话	互联网	民声接听员	政策专员	
2	89	13	20	2148 （↑66.90%）	2015 （↑72.81%）	133 （↑9.92%）	1486 （↑41.39%）	240 （↑275.00%）	422 （↑145.35%）

2. “热线百科” 运行							
数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）							
行政层级	工作网络		政务信息数		实名注册 用户数（人）	企业群众查询使用量	
	部门单位 （家）	信息专员 （名）	信息总量 （条）	问答总量 （对）		信息 （条次）	问答 （对次）
全市	474	485	2636	11412		226392	21198

3. “晓苏” 政务问答台							
行政层级	问答量			浏览量 （次）	推荐信息量 （条）	信息转化	
	引用答复量	部门答复量	问答总量			转化量（条）	转化率（%）
全市	0	24	24	3319	42	24	100%

注：问答量涉及的是答复并公开发布的群众提问，其余属于投诉举报或涉及个人隐私等提问均引导至诉求渠道办理。

4.12345 与 110 高效对接联动					
联动专席人数（名）	“双号”互转诉求量（件）			12345 办理警单情况（%）	
	总量	12345 转 110 诉求量	110 转 12345 警单量	按时办结率	办理满意率
2	1920	639	1281	99.80%	99.41%

（三）热线服务效能

数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）

承办诉求类型	诉求数量（件）	平均办理时长（工作日）	办理评价				分析专报（篇）		与部门建立协同治理机制（个）
			回访征集评价（件）	群众参评数（参评率）	民声接听员服务满意率（%）	群众满意率（%）	上报总量	领导签批	
咨询类	855342(↑0.12%)	0.56(↑43.58%)	413299	38901(9.41%)	99.33%	97.98%	264	121	4
非咨询类	439718(↓29.33%)	0.79(↓73.13%)							

（四）制度标准规范

设区市	制度标准规范	合计数量（个）
连云港市	《市政府办公室关于进一步明确 12345 热线不满意诉求处置规范的通知》	1

（五）平台基础保障能力

数据后请增加括号标注同比（相对 2022 年）情况（↑）（↓）

1.服务团队				2.成员单位				3.平台安全
座席	话务平台	民声接听员	政策专员（人）	热线平台	政府部门	党群组织	国有	平台安全

类别	总人数 (人)	(人)	企业	人才	(个)	(个)	(个)	企事业 (个)	运行状态
市本级平台	140	140	121	89	4	45	10	24	良好
全市(包含县 市区平台)	283	252	454	433	4	262	90	82	良好
全市每十万 人座席数	6								

三、下一步工作重点

2024 年，“连云港 12345 热线”将继续紧紧围绕全市中心工作，以更高的政治站位，更实的工作措施，全力保障平台服务“三率”，持续优化平台服务“闭环”，切实做好社会治理“助手”，为全面推进中国式现代化连云港新实践作出应有贡献。

本报告电子版可在“连云港市 12345 政府公共服务中心”政府网站（<http://12345.lyg.gov.cn/>）下载。您对“连云港 12345 热线”有什么好的意见和建议，请拨打 12345 或通过“连云港 12345 微信公众号”与我们联系。