

附件

淮安市12345热线2023年度工作情况

一、企业群众诉求办理

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	民生接听员	政策专员	
群众诉求	1438746 (↓8.77%)	1404566 (↓9.53%)	19209 (↓21.45%)	14971 (↑240%)	820880 (↑2.55%)	17775 (↑34.14%)	600091 (↓21.39%)
企业诉求	11953 (↓14.01%)	11946 (↓1.44%)	6 (↓99.66%)	1 (↑100%)	5886 (↓14.76%)	856 (↓7.36%)	5211 (↓14.18%)
总计	1450699 (↓8.81%)	1416512 (↓9.47%)	19215 (↓26.76%)	14972 (↑240%)	826766 (↑2.41%)	18631 (↑31.44%)	605302 (↓21.33%)

话务类别	人工接听话务量(通)	30秒人工接通率(%)	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	1421313 (↓6.35%)	92.30% (↑18.14%)	13.93 (↑72.48%)	203 (↓12.12%)	1.94% (↓0.45%)
呼出	155517 (↑158.62%)	—	—	89 (↓42.10%)	3.49% (↓1.74%)
总计	1576830 (↓0.07%)	—	—	292 (↓23.76%)	2.10%

二、特色热线公共服务

期数	上线县(市、区)长、局长(人)		上线期间收到诉求总量(件)	现场回应诉求数(件)	直播后督办重点诉求数(件)	诉求办理满意率(%)	发布民生热点(条)	发布直播相关政策问答(对)
	总数	其中:主要负责数						
58 (↑7.41%)	104 (↑14.29%)	26 (↓36.59%)	469 (↓7.31%)	232 (↑21.47%)	237 (↑166.29%)	98.31% (↑0.89%)	—	—

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)	
				电话	互联网	民生接听员	政策专员		
6	213	206	52	2231 (↑44.12%)	2226 (↑55.99%)	5 (↓95.87%)	1441 (↑91.62%)	193 (↑221.67%)	597 (↓18.89%)

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)
市本级	440	251	1996	714	982967	—	—
县(市、区)	—	—	—	—	—	154755	1769
总计	440	251	1996	714	982967	—	—

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(%)
市本级	0	145	—	—	—	—	—
县(市、区)	—	—	145	11117	411	145	100%
总计	0	145	—	—	—	—	—

联动席人数(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
4	14687	2627	12060	99.89%	98.54%

三、政府服务效能

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)	民生接听员服务满意率(%)	群众有效参评满意率(问题实际解决率)(%)	上报总量	领导签批	
咨询类	696197 (↑19.73%)	0.12 (↓45.45%)	1951197 (↓7.45%)	参评数603032 (↓19.74%)	98.82% (↑2.12%)	87.97% (↑3.65%)	12	4	2
非咨询类	754502 (↓25.25%)	1.82 (↑2.25%)	—	参评率30.90% (↓4.73%)	—	—	—	—	—

四、制度规范标准建设

设区市	制度规范标准	合计数量(个)
淮安市	《市委办公室 市政府办公室关于印发12345热线2023年“三走进·诉接速办”工作实施方案和市政府风热线2023年上线直播工作实施方案的通知》(淮办字[2023]14号)	3
	《市政府办公室关于印发淮安市12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动实施方案的通知》(淮政办函[2023]7号)	
	市委营商办、市公安局、市行政审批局印发《关于建立全市涉企非警务诉求与12345对接处置机制的通知》	

五、热线大数据

1.2023年承办12345诉求量TOP5	
部门	诉求量(件)
市公安局	26851
市住建局	7789
市卫健委	4747
金融监管总局淮安监管分局	4105
市交通运输局	3692

2.2023年诉求量TOP5类型					
承办诉求类型	诉求类型(件)				
咨询类	民生保障	经济综合	住房保障	党务政务	交通出行
	302015 (43.38%)	132003 (18.96%)	49875 (7.16%)	31365 (4.50%)	27740 (3.98%)
非咨询类	民生保障	住房保障	交通出行	经济综合	城乡建设
	153544 (20.35%)	128080 (16.01%)	75561 (10.01%)	72635 (9.62%)	67293 (8.9%)
总计	民生保障	经济综合	住房保障	交通出行	城乡建设
	455426 (31.39%)	204638 (14.10%)	177955 (12.26%)	103301 (7.12%)	90697 (6.25%)

3.2023年12345热线共享数据情况					
序号	行政层级	共享部门	共享方式	共享主题	共享诉求数据量(件)
①	市本级	市审计局	U盘拷贝	全量(2020.1.1—2023.12.31)	1784751
	市本级	市人大	U盘拷贝	噪声污染和物业管理(2022.1.1—2023.6.30)	110709
	市本级	市委组织部	线下刻盘	公务员考试、公务员培训、考试、培训	180
	市本级	市公安局	U盘拷贝	食品、药品、环境(2021.1.1—2023.10.31)	36184
	市本级	市委巡察办	U盘拷贝	房屋建设、房屋交易、公积金服务、劳动纠纷、路况管理、农业、社会保障、社会治安、物业管理(2022.1.1—2023.9.7)	987307
②	洪泽区	洪泽区纪委	线下刻盘	农林水土、住房保障、城乡规划与建设、民生保障、环境保护	22358
③	淮阴区	省委巡视组、淮阴区委巡察组、淮阴区委营商办、淮阴区纪委党风室、淮阴区纪委监委派驻组	线下刻盘、网络传输	近三年全量诉求	180491
④	金湖县	金湖县检察院	网络传输	公共安全、民生保障	58
		金湖县纪委	网络传输、线下打印	城乡建设、民生保障、“企服”专项	215
		金湖县卫健委	网络传输	医疗卫生	318
		金湖县城管局	网络传输	城乡建设、公共安全	360
		金湖县住建局	网络传输	城乡建设、住房保障	1500
⑤	淮安区	淮安区纪委	网络传输	民生保障、城乡建设、环境保护、经济综合、交通出行等	3340
⑥	涟水县	涟水县纪委	线下打印	朱码街道排水工单;相关举报工单	12
		涟水县公安局	线下打印	涉案工单	38
		涟水县生态环境局	硬盘拷贝	2022—2023.3月噪音扰民工单	1157
		涟水县委巡察办	硬盘拷贝	2020年保滩街道、涟城街道、黄营镇、五港镇、东胡集镇、朱码街道共24个村在职、离任村干部工作情况;2019年以来涉及高沟镇投诉所有工单;2022年河道污染工单	9215
		江苏省委巡视组	线下刻盘	2018年—2022年底所有工单数据	214510
⑦	清江浦区	清江浦区人民检察院	网络传输	2021—2022噪音扰民工单	1817
⑧	清江浦区	清江浦区委巡察办	网络传输	物业管理、房屋质量、社会保障工单	13180
⑨	生态文旅区	生态文旅区纪工委	线下刻盘	不满意工单	15636
⑩	盱眙县	盱眙县委政法委、盱眙县公安局	库表共享	网格采集、110非警务、涉稳平台	2678
总计					3386014

六、平台基础保障能力

1.服务团队					2.成员单位				3.平台安全
座席类别	话务平台总人数(人)	民生接听员(人)	政策专员(人)		热线平台(个)	政府部门(个)	党群组织(个)	国有企业(个)	平台安全运行状态
			企业	人才					
市本级平台	134	117	234	213	1	155	6	29	优秀
全市(包含县市区平台)	252	117	234	213	7	155	6	29	优秀
全市每十万人座席数	5.53(↑4.34%)								