

附件

淮安市12345热线2023年度工作情况

一、企业群众诉求办理

| 1. 诉求总量与办理 | | | | | | | |
|------------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 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%) |

| 2. 话务服务 | | | | | |
|---------|----------------------|---------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| 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

| 1. “政风热线”管理运行 | | | | | | | | |
|----------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|--------------------|-----------|---------------|
| 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:主要负责人数 | | | | | | |
| 58 (↑7.41%) | 104 (↑14.29%) | 26 (↓36.59%) | 469 (↓7.31%) | 232 (↑21.47%) | 237 (↑166.29%) | 98.31% (↑0.89%) | — | — |

| 2. “尚贤”人才服务 | | | | | | | | | |
|-------------|-----------|------------|---------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------|
| 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%) |

| 3. “热线百科”运行 | | | | | | | |
|-------------|---------|---------|---------|---------|------------|-----------|--------|
| 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 | — | — |

| 4. “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(%) |
| 市本级 | 0 | 145 | — | — | — | — | — |
| 县(市、区) | — | — | 145 | 11117 | 411 | 145 | 100% |
| 总计 | 0 | 145 | — | — | — | — | — |

| 5. 12345与110高效对接联动 | | | | | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------|
| 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) | | | | |
| | 民生保障 | 经济综合 | 住房保障 | 党务政务 | 交通出行 |
| 咨询类 | 302015 (43.38%) | 132003 (18.96%) | 49875 (7.16%) | 31365 (4.50%) | 27740 (3.98%) |
| 非咨询类 | 153544 (20.35%) | 128080 (16.01%) | 75561 (10.01%) | 72635 (9.62%) | 67293 (8.9%) |
| 总计 | 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 |
| 涟水县人民检察院 | 网络传输 | 2021—2022噪音扰民工单 | 1817 | | |
| ⑦ | 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 |
| ⑧ | 生态文旅区 | 生态文旅区纪工委 | 线下刻盘 | 不满意工单 | 15636 |
| ⑨ | 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%) | | | | | | | | |