

“宿迁12345热线” 2022年度工作情况发布

宿迁市市域社会治理现代化指挥中心
(2023年2月10日)

宿迁市12345政务服务便民热线(以下简称“市12345热线”)作为党委政府听民意、察民情、解民忧、纾民困的“窗口桥梁”,持续打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。多年来,为企业与群众解决了一大批难心事、揪心事。为了全面反映市12345热线工作情况,展示政府部门服务效能,加强热线政务信息管理,接受社会监督,方便企业群众更好通过市12345热线反映诉求,推进热线共建共享和治理能力提升,现将2022年度工作情况发布如下:

一、总体情况

(一)群众诉求办理

2022年,市12345热线服务群众诉求190.65万件,同比增长45.57%,热线接通率93.24%。受理有效诉求162.31万件,从诉求渠道看,电话端158.3万件,占97.53%;

互联网端4.01万件,占2.47%。从办理情况看,话务员直接答复68.76万件,在线答复率43.44%。2022年度累计形成工单办理93.55万件,办结率98.26%,群众参评满

意率98.58%。3月,《市政府办公室印发关于全面提升宿迁市市域治理一张网事件办理质效若干规定的通知》,对一张网事件工单办理提出规范要求。

(二)企业诉求办理

市12345热线持续深化打造“一企来”企业服务专席,为企业提供更快、更精准的办事咨询、政策解读、诉求联动“绿色通道”。2022年,共受

理企业诉求24699件,在线答复13553件,直接答复率54.88%;派发工单11146件,办结率99.84%,企业满意率99.36%。在回应企业诉求、纾解企业困

难方面发挥了重要作用。对于企业诉求,承办单位对一张网分拨平台“企服”类的事项,需在规定时限内完成办理并及时反馈。

(三)疫情诉求办理

2022年,面临疫情多轮冲击,市12345热线作为疫情防控“第一线”,充分发挥平台优势,确保24小时全天候畅通,共受理企业群众诉求16.8万件。3月,市12345热线在省政务办统一部署下,对

连云港开展“多援一”远程话务驰援,参与支援话务量3701条,总服务时长428.6小时;4月,在城区实施静态管理期间,市12345热线迅速进入应急状态,统筹调配热线座席,日均接线近6000件;12月,

疫情防控政策优化阶段,市12345热线采取“线上答疑+居家接线”的模式,用实际行动做好群众身边“守护人”,全力保障应急状态下热线畅通,为服务全市疫情防控大局贡献力量。

(四)平台基础能力支撑

全市热线话务代表共有205名,每十万人座席占有量为3.47个。截至2022年底,市本级平台

话务代表113名、沐阳平台话务代表30名、泗阳平台话务代表38名、泗洪平台话务代表24名。全

市“一企来”政策专员391名、“尚贤”政策专员52名,全力助推营商环境优化并保障人才服务发展。

(五)“热线百科”运行

加强政务信息基础支撑作用,促力打造“热线百科”,组建417名政策专员队伍,实现市、县12345热线

平台及各级部门单位共同维护,梳理部门单位的全量问答清单。2022年度,录入知识储备条目达12513

条,保证录入的政务信息内容齐全、格式标准、方便实用,随时随地满足企业群众搜索、查询、咨询需要。

(六)创新工作举措

在数据资源归集上拓宽新领域。强化互联网受理渠道建设,11月3日,宿迁城市门户APP“宿心办”正式上线,是实现“一端惠全域”的重要抓手。目前,市12345热线已对接“宿心办”APP、基层小微权力“监督一点通”、12328交通、12348司法、12315平台、污染综治、群租房等系统。围绕“互联网+政务服务”,重点加强微信、APP等网络诉求受理渠道建设,优化完善微信公众号、线上

诉求登记等服务功能,方便群众反映诉求,提升市民体验感,不断提升互联网渠道诉求占比。

在中心服务大局上勇担“新使命”。高质量完成省营商环境指标、12345与110高效对接联动、“尚贤”人才服务专席、“热线百科”政策专员队伍等多项省政务办交办任务。有效保障疫情常态化防控、机关作风建设等市委、市政府重点工作任务,承担“12345民声在线”运行管理工作,推动

12345与政风热线融合发展。

在市域治理体系上展现“新作为”。根据市域社会治理现代化指挥中心“三融五跨”工作要求(技术融合、业务融合、数据融合,以及跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务)。市12345热线融入构建“一网统管”新模式,强化与公安、消防、城管等部门信息共享和应急处置,协同化解“梅花”台风、疫情突发、防涝抗旱等多起突发事件。

二、主要数据情况

(一)企业群众诉求办理

1. 话务服务

话务类别	话务量(通)	接通率(%)	平均等待时长(秒)	平均通话时长(秒)	最长通话时间(秒)
接听	1906543	93.24%	10秒	78秒	4045秒
呼出	192374	—	—	62秒	3307秒
总计	2098917	—	—	70秒	—

2. 诉求总量与办理

诉求类别	诉求总量(件)		诉求来源		解答办理(件)	
	总量	其中:疫情类	电话(件)	通过互联网渠道接收(件)	在线解答	部门办理
群众诉求	1623071	157506	1582967	40104	687618	935453
“一企来”企业诉求	24699	10444	23515	1184	13553	11146
总计	1647770	167950	1606482	41288	701171	946599

(二)特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行

上线单位	期数	上线领导(位)	诉求总量(件)	现场回应诉求(件)	督办诉求(件)
市级部门	82	82	340	194	146

2.“尚贤”人才服务

诉求总量(件)	诉求来源		在线答复(件)	部门办理(件)
	电话(件)	互联网(件)		
149	123	26	101	48

3.“热线百科”运行

行政层级	工作网络		信息录入	
	部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)	问答总量(对)
市级部门	65	103	4966	789
县区	214	279	7547	3160
总计	279	382	12513	3949

4.“多援一”远程协作

被支援对象	通话总时长	支援话务量
连云港	428.6小时	3701

(三)政府服务效能

承办诉求类型	诉求数量(工单件)	平均办理时长(工作日)	办理评价			
			回访征集评价(件)	群众参评数(参评率)	话务代表服务满意率	群众有效参评满意率
咨询类	150226	0.78天	920662	97.26%	—	98.58%
非咨询类	796373	4.62天				

(四)平台基础支撑能力

1. 服务团队					2. 成员单位			
座席类别	话务平台总人数	接听人员	政策专员		县(市区)平台	政府部门	党群组织	国有企业事业
			“一企来”	“尚贤”				
市本级平台	113	89	144	52	3	85	24	53
全市(包含县市区平台)	205	115	391	52	4	283	97	161
全市每十万人座席数	3.47							

(五)制度标准规范

制度标准规范	合计数量
《市政府办公室关于强化2022年“12345民声在线”栏目上线的通知》	5个
《市政府办公室关于印发宿迁市12345政务服务便民热线与110报警服务平台高效对接联动工作方案的通知》	
《市政府办公室印发关于全面提升宿迁市市域治理一张网事件办理质效若干规定的通知》	
《泗阳县12345热线平台运行管理办法》	
《泗洪县12345热线平台运行管理办法》	

三、热线工作下一步打算

2022年,市12345热线办理工作虽然有了较大的改善和提升,但还存在一些问题和薄弱环节。接下来,我们将持续优化便民热线服务,进一步提升工作质效,确保群众合理诉求得到及时有效解决。

下一步,市12345热线将深入贯彻党的二十大精神,全面贯彻落实中央和省、市重大方针政策 and 决策,坚持以人民为中心发展思想,把“接得更快、分得更准、办得更实”作为价值追求,打造高素质热线管理和话务人员队伍。

一是在夯实平台数据应用上,谋划“新思路”。构建多维预警模型,从事件源头、动态演变、结果

跟踪等角度,对上级交办事项办理、服务质量、热点难点诉求等运行情况和诉求数据,实现智能化管理与数据共享共用,建立重要信息报送和部门热点诉求实时反馈制度,为市委、市政府提供辅助决策支撑,推动疑难复杂问题化解办理。

二是在数据资源全量归集上采取“新举措”。坚持以数据归集为着力点,以开放共享应用为落脚点,更大力度推进县区、部门业务数据汇聚共享,进一步提升数据及时更新频率和完整度。积极推进与省级数据共享平台对接,定期整理发布数据服务接口,为数据赋能全市各地、各部门现代

化水平提供强大数据支撑。

三是热线整合并行工作上呈现“新气象”。进一步厘清市12345热线与各条整合热线并行运转的工作流程,搭建服务标准体系,形成高效协同的热线标准化工作网络。确保在接听、流转、质检、回访等工作环节顺畅,业务流程形成完整闭环,提高政务服务热线工作科学性和有效性。

新的一年,希望一如既往地得到您的关心、理解与支持。您对市场12345热线有什么好的意见和建议,欢迎拨打0527-12345或通过“宿迁市12345热线”微信公众号、“宿心办”APP、宿迁市人民政府网站与我们联系。

