

宿迁12345热线 2024年度服务情况报告

宿迁市市域社会治理现代化指挥中心
(2025年2月12日)

为向社会公布宿迁市12345政务服务便民热线(以下简称“宿迁12345热线”)年度服务情况,积极推动热线数据公开与使用,主动接受社会各界监督,营造健康的热线数字化环境,促进热线服务向制度化、规范化、标准化方向发展,现将宿迁12345热线2024年度服务情况发布如下:

一、总体情况

2024年,宿迁12345热线坚决贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,突出“为人民服务、为美好奋斗”的使命担当,聚焦企业群众办事需求,提高热线服务质量效能,推动数字化智能化转型,协助党委政府了解社情民意,切实提高政务服务质效,增强人民群众的获得感和满意度,为推动社会治理现代化贡献力量。

(一)企业群众诉求办理

2024年,全市12345热线共接听企业群众来电208.52万通,有效诉求166.71万件,同比上升16.39%,热线30秒接通率达93.73%。从接收渠道看,电话端161.82万件、互联网端1.79万件、承办转办3.02万件、其他0.08万件。从诉求类别看,群众诉求164.32万件,企业诉求2.39万件。从办理情况看,在线解答68.14万件,在线解答率40.87%。其中民生接听员答复64.3万件,政策专员答复3.84万件。“一企来办”企业专员接诉2.39万件,在线答复1.79万件,在线解答率达74.9%。

(二)特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行
持续提升热线服务质量和影响力,关注群众呼声,组织开展“12345民生在线”栏目61期,72位部门负责人走进直播间,现场回应群众热点问题337件,直播后跟踪督办重点诉求34件,诉求办理满意率98.86%,推动问题有问必答、有呼必应。

2.“尚贤”人才服务

依托“尚贤”人才服务热线,集中受理人才服务需求,提升人才服务的便捷度和满意度,配备“尚贤”人才服务热线服务代表4名,政策专员58名,录入人才政务信息142条,问答数246对,2024年度受理人才诉求280件,民生接听员在线答复94件。

3.“热线百科”运行

坚持企业群众需求导向,建立常态化的信息共享和协作机制,组建760名政策专员队伍,2024年共录入政务信息总量2013件、问答1981对,落实完成“高效办成一件事”主题问答编辑整理工作,编写本市政务信息录入手册,明确各部门信息

更新的责任人与时间节点,高效满足群众对热点政务信息权威规范解答的需求。

4.“晓苏”政策问答台

做好“晓苏”政策问答台服务能力建设,实现“晓苏”问答台政策咨询一日答,2024年共收到企业群众诉求36条,浏览量3468次。其中10条群众真实诉求和党政部门答复被转化为标准政务信息,录入“热线百科”,转化率达100%,丰富政策信息供给,拓展热线应用场景。

5.“一企来办”企业综合服务

持续提升“一企来办”企业综合服务能力,2024年“一企来办”诉求总量共2.39万件,强化专线、专人保障,归集惠企政策2181条,政策匹配推送0.5万次,“苏税援”涉税专业服务累计入驻机构453个,累计成交额1327.85万元,精准高效服务助力企业发展。

6.12345与110高效对接联动

全面深化12345与110互联互通,构建全方位预警防范应对体系,为群众提供只打一次电话的便民服务机制,2024年全市“双号”互转诉求量9259件,12345非警务类紧急诉求按时办结率99.16%,办理满意率98.09%。

(三)热线服务效能

依托热线全闭环工作机制,强化各环节紧密衔接的运行模式,着力提高热线工作质量和工作效率,努力为群众排忧解难。2024年度,承办咨询类诉求56.82万件,非咨询类诉求109.89万件,从办理时限来看,咨询类诉求平均办理时长为0.98个工作日,非咨询类诉求平均办理时长为4.73个工作日,群众参评数26.09万件,群众有效参评满意率达95.16%,根据群众诉求与社会热点,形成分析专报132篇,市、县区主要领导签发批56期。

(四)制度标准规范

2024年,制定出台《关于进一步完善办理机制提升12345热线满意度的通知》《关于印发市12345热线全流程工作导则的通知》等系列制度文件,进一步优化热线服务体系,实现热线工作的精细化管理与流程优化,以问题、需求、效果为导向,

不断提升群众感受度、便利度、满意度。

(五)热线大数据

深入挖掘数据潜在价值,定期对企业和群众诉求进行梳理分析,关注高频诉求关键词,形成动态积累、持续利用的诉求数据资源。2024年为市纪委监委、市巡察办、市人民检察院、市作风办、市数据局等部门提供数据支撑,辅助市委、市政府决策,共享数据近百万条。

(六)平台基础能力支撑

全市12345热线共有民生接听员245名,话务岗人员193名,每十万人座席占有量为3.88个。设有“一企来办”“尚贤”“110联动”“社会救助”等专席,以及医保、人社、公积金专区,目前共配备“一企来办”政策专员215名,“尚贤”政策专员58名。

(七)创新工作举措

1.热线辅助精准化治理决策,让热线“知心达意”

12345热线持续利用诉求数据资源,协助各级政府部门了解社情民意,定期对企业和群众诉求进行梳理分析,向市委、市政府报送《热线综合快报》《社情专报》。通过热线数据找准社会治理中的短板不足,提高治理的精确度和靶向性。

2.开通“急难愁”救助服务热线,让部门“知悉民需”

12345热线与市民政局合作开通“急难愁”救助服务热线,实现救助资源和信息互通共享,城乡居民可以直接拨打12345,申办低保、临时救助等相关事项,解决群众困难,实现群众求助“一线受理、协同办理”。

3.推动“12345+”协同治理,让服务“提质增效”

强化“12345+部门协同”双向融合机制,深化12345与110互联互通,实现双向派单、跟踪督办、反馈回写、智能监管;建立12345热线“民生接听员进大厅”机制,协同职能部门现场答复企业和群众的办事服务以及生产生活诉求,推动“一件事”高效办成;优化“12345+媒体”合作模式,与市广电总台协同举办“12345民生在线”“直通12345”,通过直播的形式,在线回应企业和群众的急难愁盼问题。

二、主要数据情况

(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	其他	民生接听员	政策专员	
群众诉求	1643158 (↑17.29%)	1594250 (↑15.90%)	17935 (↓1.15%)	30216 (↑317.46%)	757	628060 (↑14.45%)	35408 (↑44.68%)	979690 (↑18.37%)
企业诉求	23924 (↓23.8%)	23910 (↓23.81%)	5 (↓66.67%)	0	9	14965 (↑8.09%)	2978 (↓27.21%)	5981 (↓55.56%)
总计	1667082 (↑16.39%)	1618160 (↑15.01%)	17940 (↓1.21%)	30216 (↑317.46%)	766	643025 (↑13.60%)	38386 (↑52.76%)	985671 (↑17.19%)

2. 话务服务				
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
2085192(↑41.83%)	97.13%(↑1.88%)	9.41(↓26.77%)	134.29(↓13.01%)	2.23%(↑0.88%)

(二)特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行								
期数	上线人数(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)	群众诉求办理满意率	发布民生热点(条)	发布直播相关政策问答(对)
	总数	其中负责人数						
61 (↓30.68%)	418 (↓30.33%)	72 (↑28.57%)	352 (↑1.44%)	337 (↑3.69%)	34 (↓72.58%)	98.86% (↑1.36%)	472 (↓17.19%)	320 (↓26.94%)

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)
民生接听员	政策专员				电话	互联网	民生接听员	政策专员	
4 (↓4.92%)	58 (↑102.85%)	142 (↑4.07%)	246 (↑22.86%)	280 (↓34.38%)	256 (↑100%)	24 (↓105.32%)	94 (↑11.11%)	45 (↑21.28%)	141

3.“热线百科”运行						
层级	工作网络		政务信息数		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	160	156	755	1067	58630	31708
县、区	861	604	1258	914		
总计	1021	760	2013	1981		

4.“晓苏”政策问答台							
层级	问答量(条)			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	4	4	212	12	7	100%
县、区	0	32	32	3256	96	3	100%
总计	0	36	36	3468	108	10	100%

5.“一企来办”企业综合服务						
政策直达服务			“苏税援”涉税专业服务			“一企来办”诉求总量(件)
归集惠企政策(条)	拆解政策兑现事项(条)	政策匹配推送(万次)	累计入驻机构(个)	累计达成交易(笔)	累计成交额(万元)	
2181	60	0.5	453	9719	1327.85	23924

6.12345与110高效对接联动						
联动专员人数(名)	“双号”互转诉求量(件)			12345办理警单情况		非警务警情减费率
	总量	12345转110诉求量	110转12345警单量	按时办结率	办理满意率	
23	9259	2034	7225	99.16%	98.09%	0.38%

(三)热线服务效能

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)		联动发布专项工作协同机制的部门个数(个)	
			民生接听员服务满意率	回访征集评价(件)	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	568147	0.98	-	935356	95.16%	97.86%	132	56	3
非咨询类	1098935	4.73	-	935356	95.16%	97.86%	132	56	3

(四)制度标准规范

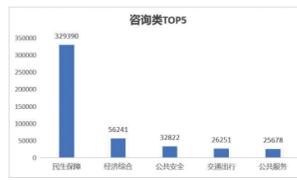
制度标准规范		合计数量(个)
关于进一步完善办理机制提升12345热线满意度的通知		2
关于印发市12345热线全流程工作导则的通知		

(五)热线大数据

1.2024年承办诉求量TOP5的业务主管部门以及诉求量



2.2024年咨询类诉求量TOP5



3.2024年非咨询类诉求量TOP5



(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	民生接听员(名)	政策专员(名)		热线平台(个)	政府部门(个)	党群组织(个)	国有企事业单位(个)	平台安全运行状态
		企业	人才					
市本级平台	98	87 (↓39.58%)	52	1	83 (↓2.35%)	25 (↑4.17%)	54 (↑1.89%)	安全
全市(包含县、区平台)	245 (↑4.26%)	215 (↓35.44%)	58 (↓4.92%)	4	283 (↓0.35%)	100 (↑2.04%)	168	安全
全市每十万人座席数	3.88(↑0.4%)							

三、下一步工作打算

一是在打通堵点难点上攻坚克难,增强热线活力。以提升热线整体服务水平为目标,全方位提升民生接听员业务技能,强化舆情应对等敏感事件演练,不断提升民生接听员在答复技能方面的专业能力,确保市民的每一份诉求都能得到及时响应与妥善处理。进一步优化热线全闭环服务体系,推动全市各县区、承办部门“响应率、办结率、满意率”稳步提升。同时,全流程闭环管理,尤其在工单复核流程方面,确保答复内容规范、准确、完整。

二是在聚焦社会热点上夯实支撑,提升治理质效。聚焦交通、欠

薪、教育、消防安全、文旅等高频社会热点事项,捕捉社会“弱信号”,研判预警“潜风险”,定期报送分析预警专报,为市委、市政府领导提供科学参考。聚焦共性问题,推进“接诉即办”转化“未诉先办”,推动12345从“被动”接受问题到“主动”解决问题,提升城市治理科学化水平。充分运用热线政务信息,针对大型活动、特殊事项等情况,提前与部门对接联系,联动梳理政策解读知识条目,推动诉求一线应答。

三是在筑牢平台基础上深化拓展,增强智能应用。坚持数字化建设,加大智能化技术在热线诉求接

听方面的建设应用,完善预警研判机制,强化政府感知民生脉搏的能力,在减轻人工负担的同时,进一步提升话务服务标准化、专业化水平,增强对服务过程的监督和评价能力,更好地满足民众的需求与期望,为群众带来更加高效、便捷的热线服务体验,推动以热线数据驱动社会治理能力现代化。

您对“宿迁12345热线”有什么好的意见和建议,欢迎通过拨打0527-12345,登录“宿心办”APP、宿迁市人民政府网站“互动交流”版块,“一企来办·宿企通”与我们联系。