

淮南市 12345 热线 2023 年度工作情况发布

为了让群众了解掌握淮南市 12345 热线工作情况，更好使用 12345 热线平台反映各项诉求，督促政府部门不断改进政务服务，推进热线共建共享和治理能力提升。现将 2023 年度工作情况发布如下：

一、总体情况

（一）企业群众诉求办理

2023 年度，淮南市 12345 热线受理各类群众诉求总量 1450699 件，从诉求受理渠道看，电话受理 1416512 件，网络受理 19215 件，承办转办 14972 件；从诉求办理情况看，群众诉求由民声接听员在线解答 826766 件，政策专员解答 18631 件。全年部门办理工单共 605302 件，综合满意率 98.94%，办结率 99.10%。

（二）特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行

根据《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风热线 2023 年上线直播工作实施方案的通知》（淮办字〔2023〕14 号）文件要求，2023 年共开展“政风热线”栏目 58 期，共有 104 人参加，其中 26 位市级部门主要负责人参加栏目，共收到 469 件诉求，其中，现场解答 232 件，督办诉求 237 件。

2.“尚贤”人才服务

整合人才服务资源，搭建人才诉求“一站式”服务平台，

配备“尚贤”人才服务热线服务代表 6 名，政策专员 213 名，7×24 小时受理人才诉求。2023 年度，受理诉求 2231 件，民生接听员在线答复 1441 件，政策专员在线答复 193 件，交办部门处理 597 件。

3.“热线百科”运行

2023 年度，热线百科共录入政务信息总量 2710 件，问题总量 714 件，从市县两级职能部门中选出 251 名“政策专员”，实行“部门信息前台录入、市 12345 平台后台审核”模式。各成员单位承担政策信息平台更新维护主体责任，建立政务信息常态化更新维护机制，围绕医疗保障、教育、公安、公积金等主题，制作发布热门主题信息。

4.“晓苏”政务问答台

2023 年度，“晓苏”政务问答台共受理问答 145 件，浏览量 11117 件，推荐信息量 411 条，信息转化量 145 条，转化率 100%。

5.12345 与 110 对接联动

根据《市政府办公室关于印发 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）文件要求建立 12345 与 110 应急联动机制，实现“一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置”。2023 年度，配备联动专席 4 名，“双号”互转诉求总量为 14687 件，其中 12345 转 110 诉求量为 2627 件，110 转 12345 警单量为 12060 件。

（三）政府服务效能

2023 年度，承办咨询类诉求 696197 件，较 2022 年同比增长 19.73 个百分点；非咨询类诉求 754502 件，较 2022 年同比下降 25.25 个百分点。话务代表服务满意率 98.82%，较 2022 年同比增长 2.12 个百分点。

（四）制度规范标准建设

2023 年 1 月 29 日，市委办公室 市政府办公室印发《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风热线 2023 年上线直播工作实施方案的通知》（淮办字〔2023〕14 号）；2023 年 4 月 18 日，市政府办公室印发《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；2023 年 9 月 15 日，市委营商办、市公安局、市行政审批局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

2023 年度，受理量排名前五的业务主管部门为：市公安局（26851 件）、市住建局（7789 件）市卫健委（4747 件）、金融监管总局淮安监管分局（4105 件）、市交通局（3692 件）。

2023 年度，咨询类诉求排名前五的业务类型为：民生保障（302015 件，占比 43.38%）、经济综合（132003 件，占比 18.96%）、住房保障（49875 件，占比 7.16%）、党务政务（31365 件，占比 4.50%）、交通出行（27740 件，占比

3.98%)；非咨询类诉求排名前五的业务类型为：民生保障（153544件，占比20.35%）、住房保障（128080件，占比16.01%）、交通出行（75561件，占比10.01%）、经济综合（72635件，占比9.62%）、城乡建设（67293件，占比8.90%）。

（六）平台基础保障能力

全市12345热线话务平台共有服务代表总人数252名，每十万人座席占有量为5.53个，目前，市级12345热线平台共有话务代表117名。热线中心设有营商环境专区、企业服务专席、政策服务专员、企业服务专班，推进医保、尚贤人才、公积金、市场监管、交通、卫生、司法、人社等专席进驻，设立税务分中心。目前，共配备“一企来”政策专员234名，“尚贤”政策专员213名。

二、主要工作开展情况

（一）疑难化解从“实”，企业群众更加满意安心

一是督办机制更加完善。进一步拓宽热线中心、市行政审批局、市委营商办、市政府督查室、市政府常务会议“五级督办”外延，建立“五级督+协同办”新机制，强化与人大、政协、营商办、信访局、人社局、公安局等协同配合，通过主题攻坚、专项督办、提级协调等，促进历史遗留、政策空白、管辖争议等疑难复杂诉求“清仓见底”。2023年共督办、催办省市不满意工单、疑难工单12655件，其中下发督办单督办27件，现场督办63次，组织召开各级各类协调会、约谈会34次。二是不满意工单处置更加有力。在全省率先出台《12345热线“不满意工单”主要负责人签批机制》，“一次不

满意工单”由单位分管负责人推进解决，“二次不满意工单”由单位主要负责人推进解决，最大限度提升诉求实际解决率，2023年，共签批6500余次。三是数据分析更加精准。按照市主要领导要求，建立周报和月常务会通报机制，对热点诉求、集中诉求以及推诿扯皮诉求，“拉网式”找问题，定期报送市委市政府，并全程跟踪、严控时限、销号办理，以严明的工作导向促进承办单位履职尽责。2023年，共报送周报7期，政府常务会议专题通报3次，有效推动淮海南路新建红绿灯、古淮河生态园体育设施维护、清隆广场照明灯不亮等疑难诉求解决。

（二）品牌打造擦“亮”，诉接速办更加深化长效

按照《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风热线2023年上线直播工作实施方案的通知》（淮办字〔2023〕14号）文件中“六个流程”“五亲自”的要求，持续组织开展“三走进”活动。2023年，共开展此活动32期，推动134名处级干部、340名科级干部赴一线会办解决企业群众疑难诉求882件。相关做法被新华日报、淮安日报、市广播电视台等报道。

（三）热线联动求“融”，系统建设更加智慧智能

一是“e视通办”建设稳步推进。把在线视频技术与12345热线诉求受理相结合，打破传统电话可闻不可见的壁垒，建设可闻亦可见、可见亦可答的沟通交流新渠道，可闻可见远程在线受理各类诉求。应用互联网+、大数据、5G等技术对现有业务系统进行拓展，逐步实现工单考核、远程督办会办、

第三方成员单位在线会办等功能，目前，已完成视频接线功能和主题库开发等工作。二是“码上议”共建落地见效。淮安12345平台与政协“码上议”平台实现互通融合，群众通过“码上议”二维码反映的诉求通过12345热线平台，按照“统一交办、限时办理、答复认定、办结回访”的运行机制闭环处置，用“码”上行动，切实将群众反映的问题解决好、落实好，拓宽广大群众有序参与基层治理新渠道，2023年共受理“码上议”流转诉求568件。三是营商热线联动对接。建立健全营商服务热线、12345热线联动机制，对企业有关营商环境方面的诉求直转12345热线交办，部门在办理过程中出现推诿扯皮的，由市委营商办会同市12345热线进行督查督办，并将处理结果纳入全市高质量跨越发展考核和营商环境考核。联动对接以来，共联动工单111件。

（四）惠企服务出“新”，一企来办更加健全完善

为更好服务市场主体，按照“一个平台、两类渠道、四项供给、八大功能”的建设思路，打造了“一企来办”诉接速办企业综合服务平台，于2023年8月15日开通运行。印发《“一企来办”诉接速办企业综合服务平台建设实施方案》，制定80项任务清单，逐一明确责任和时间要求，定期召开会议，通报工作进展，研究推进措施，保障“一企来办”工作扎实有效开展。依托12345热线开设“诉求服务”通道，构建集成式企业诉求“一号响应”机制。建立“政策类型、适补企业、政策级别、政策主题、发布区域”5个维度政策标签，构建政策和经营主体“双画像”，细化梳理出67个政策标签、60个经营主体标签、

57个事项标签。通过线上申报平台，线下“一件事”服务专区，实现企业准入、企业准营、投资建设、企业变更、企业准出5大类51项一件事办理。全力扩展电子证照（材料）创新应用，目前，涉及40个部门的430个证照（材料）实现“办事免带证”，“企业档案”建立了“一企一档”的数据空间，形成企业关联数据230个。融合“办不成事”反映、“领导签批办”和政务服务“好差评”，在全省率先建立为企服务效能评估体系。

附件 1

淮安市 12345 热线 2023 年度工作情况发布

(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)
民声 接听员	政策 专员				电话	互联网	民声接听员	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	154755	1769
县(市、区)	-	-	-	-	-		
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	145	11117	411	145	100%
县(市、区)	-	-					
总计	0	145					

5.12345 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
4	14687	2627	12060	99.89%	98.54%

(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)		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 (↓25.26%)	1.82 (↑2.25%)		参评率 30.90% (↓4.73%)					

(四) 制度标准规范

设区市	制度标准规范	合计数量(个)
淮安市	《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	3
	市委营商办、市公安局、市行政审批局关于建立全市涉企非警务诉求与 12345 对接处置机制的通知	
	《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风热线 2023 年上线直播工作实施方案的通知》(淮办字〔2023〕14 号)	

(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
	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、农林水土、城乡规划与建设类、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、淮阴区营商办、淮阴区纪委党风室、淮	线下刻盘、网络传输	近三年全量诉求	180491

		阴区纪委监委派驻组			
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	民生保障类、城乡建设类、环境保护类、经济综合类、交通出行类等	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	2022.1.1-2023.3.31 噪音扰民工单	1157
		涟水县巡察办	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年底全量工单	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	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	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 人座席数	5.53 (↑4.34%)								

