

南通市12345在线平台2023年度运行情况发布

南通市12345政府公共服务中心

为全面反映南通市12345在线平台(以下简称“南通12345”)2023年度运行情况,展示平台在深入推进行政效能、提升成员单位办理效能、加强热线政务信息管理、构建“12345+”协同治理体系、助推机关作风建设和营商环境优化、助力市域社会治理现代化等方面的做法和成效,根据省平台统一部署,现将2023年度南通12345运行情况发布如下:

一、总体情况

2023年,南通12345紧紧围绕长三角一体化发展、省市一体化联动、社会多元化协同、平台智慧化赋能等中心任务,认真落实“接得更快、分得更准、办得更实、连得更紧、用得更好、运行更安全”工作要求,锁定争当全省示范排头兵目标,实践探索高质量发展新路径。12345与110双向联动工作经验获国务院办公厅表彰,国务院办公厅职转办相关领导专题莅临指导,成功承办长三角12345一体化发展业务研讨和全省12345政务服务热线年度工作现场会,在新华社主办的中国政务热线40周年成果展上作为“全国十佳典型平台”专栏展示,在全国首屈一指的政务服务技能大赛中取得佳绩,全年各项重点工作获得国家、省、市领导批示表扬和企业群众的高度认可。

(一)着眼民生之需,提升诉求受理成效

2023年,全市12345热线总服务量458.01万件次,同比下降13.2%。其中,承办国家和省级交办件2.28万件,同比下降17.4%;全市总受理量280.89万件·总派单量78.86万件·总回访量95.98万件。总受理量按受理渠道统计,电话渠道224.3万件占比79.9%,微信微博等网络渠道44.4万件占比15.8%;按诉求类型统计,咨询类202.03万件(含群众诉求197.44万件、“一企来”企业诉求4.59万件);平均在线解答率71.9%,成员单位按时签收率、按时办结率均为100%,企业群众综合满意率99.55%。

(二)助力招贤引智,丰富人才服务内涵

进一步优化“尚贤”人才热线服务内涵,实施标准化受理服务和诉求办理全流程跟踪,参加南通首届“人才日”相关活动,现场解答各类人才政策。全市共组建449人的政策专员队伍,梳理汇总人才专题知识信息和问答1300余条,全年累计受理、办理人才相关诉求6359件,在线解答率97%,人才服务综合满意率100%。

(三)提速政务问答,全面建设“热线百科”系统

持续探索热线政务信息系统“热线百科”和“晓苏”政务问答在平台审核派发、疑难研判、办理引用等服务中的全流程应用场景。市县联动组建679人信息专员队伍,与市政府门户网站实现知识信息共享;2023年新录入各类信息4621条、问答2905对,企业群众公开浏览28.63万次。承办“晓苏”政务问答台交办件53件,按时办结率100%;海门区民政局“自考社工证补贴”、启东市文广旅游局“艺术类培训机构申报条件和材料”等4个典型案例在省广电视台直播节目中现场连线公开解读。

(四)服务发展大局,助力优化营商环境

配合市工信局、行政审批局等部门,将“一企来”企业服务热线融入“一企来办”企业服务平台,为企业提供一站式信息服务、咨询服务和办事服务;开通个体工商户、营商环境投诉举报专线,为广大企业和法人提供信息咨询和政策落实求助、投诉举报服务。全年共受理、承办各类企业诉求5.04万件,成员单位按时签收率、按时办结率、企业综合满意率均为100%。

(五)注重全域统筹,推进与110平台双向联动

出台《关于深化全市12345政务服务便民热线与110报警服务台对接联动的实施意见》,明确12345与110平台双向互转事项清单。指导县级通过系统对接、设置专席、互相进驻,镇级通过合署办公等形式实现12345与110市县镇三级联动,健全完善联席会议、双哨联办、应急快处等工作机制,形成高效对接联动的“南通模式”并高分通过省评估验收。目前,全市12345与110联动专席共配备56名服务代表和接警员,“双号”互转工单、警单36874件,其中12345平台承办警单按时办结率100%,企业群众综合满意率99.6%。

(六)聚焦多元受理,拓展网络服务渠道

深化与澎湃新闻、南通热线、新浪南通站等本地新媒体合作,开通首页多渠道诉求入口,开展线上答题、线下宣传等系列活动,参与人数近2万人次;强化与本地政务App南通百通联动,优化“掌上12345”与“随手拍”功能,构建“掌上12345·随手拍”新媒体矩阵,营造“人人都是信息员”氛围,进一步缩短“群众吹哨、部门报到”诉求办理时效。全年微信、微博、“掌上12345·随手拍”等网络渠道共受理企业群众诉求44.4万件,同比下降18.3%,形成8.6万件工单交办给各成员单位;成员单位平均按时签收率99.8%、按时办结率99.9%、企业群众综合满意率99.4%。全年共发表原创软文、小视频、新闻198篇次,总阅读量14.1万次,官博、微信公众号关注人数同比增长34.98%。

(七)实施强基固本,提高智能化运行保障

截至2023年底,全市12345平台共有各类座席495个、服务代表683名,每十万人座席占有量为6.5个;其中,市本级12345在线平台服务代表172名、座席110个。2023年市县平台同步实施受理、质检、转办、督办、回访等全流程43项现场服务标准;智能化热线建设不断迭代升级,开发包括智能归口、智能派单、智能文本客服等智能化移动应用场景,有效赋能平台高效、快速运行管理。全市平台30秒平均接通率98.2%;平均等待时长6.6秒,同比缩短30%;服务代表挂机评价满意率99.7%,同比增长0.27%。

(八)强化协同联动,融合政风行风热线

配合市有关部门及南通广电传媒集团,全力推动“政风行风热线”转型发展,2023年共结合企业群众关注热点和季节性趋势,梳理44期46家部门单位上线线索752条,现场共发布民生热点38个、直播相关政策问答132个,受理各类企业群众诉求600件、现场回应215件,并会同相关部门及媒体记者对其中66条重点事项进行现场查看和记者调查,服务满意率接近100%,行风监督效应持续发力。

二、年度工作特色亮点

(一)“一体”协同,谋划12345发展新局面。一是高位助力省市一体化发展,在全省“晓苏”政务问答台开通行仪式上交流南通市政务服务热线信息系统建设经验,全力保障全省政务服务热线年度工作现场会召开,选派多名业务骨干长期脱产支援省“民声智慧听”平台建设,参加江苏省12345政务服务热线地方标准规范起草,为省市一体化发展积极贡献南通智慧。二是高起点探索12345“长三角一体化”发展,参加长三角12345热线一体化发展(苏州)筹备会并作主题发言,在南通如皋市高质量承办长三角12345热线一体化业务规范研讨,指导启东市、海门区先行试点,与上海12345沟通,协调启隆镇、海永镇用电用水、公共交通及在通上海市民医保报销、往返通勤等跨省诉求办理,探索话务转接、知识库共建、数据共享、业务协同等长效机制,推动构建长三角12345一体化发展先行区。

(二)“两翼”齐飞,打造民主治理新载体。一是融合人大“民情直通”平台,与市人大共同研究人大代表履职信息平台“民情直通”运行管理机制,以崇川区为试点,在12345平台设置“三民三实”人大代表工作站,助力闭会期间民情民意收集,推动热点难点问题闭环解决。二是融合政协“有事好商量”平台,以启东市为试点,探索“有事好商量+12345热线”“五民”工作机制,推动构建“1+1+2”双向融合、双向赋能共同体。相关做法被全国政协官网、中国网、新华日报等媒体宣传报道,并参评省政协工作创新案例。

(三)“三级”联动,构建应急指挥新模式。一是全天候深化突发事件应急指挥三级联动,横向融合公安、应急、消防等部门视频会议系统,纵向联通县、镇平台及村居“网格通”,建立半小时、一小时、八小时三个层级响应和横纵一体、平战结合应急指挥体系,全年共联合开展巡航航中高考、紫琅音乐节、防汛防台、燃气安全等主题演练11次,核查问题133件。二是全方位深化主城区环境提升三级联动,会同崇川区委区政府连续两年出台市区双向联动工作方案,立足同城化与一体化,利用“12345+指挥中心+网格化”机制,发挥市区街三级体系作用,推动矛盾纠纷风险隐患及时预警、快速处置。

(四)“四制”创新,实现效能提升新跨越。一是深化提质增效工作机制,强化顶层设计,激发成员单位办理效能,研究下发《持续推进全市12345大联动平台提质增效实施方案》《进一步深化全市12345大联动平台成员单位首接负责制》《急慢分治》预警处置暂行办法》,推动办理提速,有效防止推诿扯皮问题,构建对重要敏感突发事件的预警研判、快速处置“绿色通道”。二是探索分级分层协调机制,深化“日研判、周会商、月通报、季核查”重点事项分级分层分层协调机制。建立重要信息日清单制度,开展每周视频在线核查28次,月度例会观摩核査10次、季度领导现场核査3次,核査问题418件,联合进驻部门会商27次,形成会议纪要19件,有力推动了消防未验收备案、装修拆改公共烟道、信号塔管理、道路移交执法等12大类1500余件复杂问题的实质解决。三是强化重点工作督办机制,出台《重点督办事项全流程管理办法》,优化向两办督查室、纪委监委提级督办机制,下发现题函30份、催办函5份、督办函12份,推动重点工作事项销号管理。四是优化不满意工单联动处置机制,围绕合理诉求实质闭环解决,制定“不满意工单联动处置暂行管理办法”,建立不满意工单研判分析、二次交办、跟踪督办、沟通解释、通报考核等螺旋压茬处置机制,细化回退、延期、短信、申诉等模板规范,设计联动处置流程图,进一步提升不满意工单办理质效。

(五)“五力”齐发,激活平台赋能新活力。一是激扬党建力量。构建“1+X+N”党建联建体系,联合南通联通、南通供电公司等企业和县(市、区)组建设“数字赋能·智慧助力”党建联合体,与公安110、南通电信、轨道交通公司、水务集团等相关街道组建设“民生总客服”党建联合体,与市政园林局等部门组建设“城市生命线安全工程”党建联合体,以党建一体化赋能12345一体化。二是激扬部门力量。发挥公安、人社等15家进驻部门作用,常态化开展每日研判、每周会办、季度核查,实现诉求一线领办、条线快办和靠前协作。指导市城管局出台12345快速反应机制,推动市住建局、交通局、水务集团等部门完善内部承办法规。市考核办、营商办将12345办件情况纳入全市高质量和营商环境考核,倒逼成员单位提升办理效能。三是激扬社会力量。从社会各界选聘特邀监督员,组建“12345江海志愿者”服务队,常态化参与商会办、现场核查、服务评测和成员单位办件效能监督。强化与南通报业集团、南通广电集团等媒体合作,深化12345与政风行风热线品牌融合,联合复旦大学、南京大学等高校打造研究基地,共同开展数据监测、分析研判、标准制定等工作,提升12345行业发展水平。四是激励网格力量。推动12345与网格化平台的深度融合,依托“六统一”标准规范,实现对全要素网格数据的全量归集,进一步壮大政情民意数据池。发挥网格员“铁脚板”作用,强化日常巡查、监测预警、信息上报,延伸信息感知触角,提升应急处置水平。发挥网格员“纽带”载体作用,常态化参与在线核查,应急演练、现场核查,有效联接职能部门、属地政府等多方力量,动态跟踪重点事项闭环处置。五是激活数据力量。发挥12345+数据关联效应,持续提升危化品全链条监管、群租房智慧管控、“智泊南通”、智慧扬尘等跨部门创新应用的实践实用效能,其中智慧扬尘项目高效处置预警线索91件,被评为政务服务数字化发展优秀案例。围绕市委市政府重点工作、企业群众热点、重点时间节点等,形成民心专列周报、节假日集中诉求快报、季度核查专报、后疫情诉求专报、社情民意年报等近351期,多篇报告得到市委市政府主要领导批示。

三、数据公开

(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	民声接听员	政策专员	
群众诉求	2758448(↓18.5%)	2360358(↓17.5%)	276354(↓47%)	121743(↑396.8%)	1938154(↓25.2%)	36244(↑1212.2%)	784050(↓0.8%)
企业诉求	50442(↓21.6%)	39593(↓7.4%)	10513(↓51.4%)	329(↑100%)	34380(↓34.6%)	11554(↑2322.2%)	4508(↓60.1%)
总计	2808890(↓18.5%)	2399951(↓17.4%)	286867(↓47.2%)	122072(↑397.3%)	1972534(↓25.4%)	47798(↑1375.7%)	788558(↓1.6%)

1.诉求总量与办理(含与2022年同比)

诉求类别	诉求总量(件)	诉求来源(件)	在线解答(件)	部门办理(件)
群众诉求	2758448(↓18.5%)	2360358(↓17.5%)	276354(↓47%)	121743(↑396.8%)

2.话务服务(含与2022年同比)

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	2451290(↓8.3%)	98.20%	6.6(↓30%)	150.2(↓12.4%)	0.45%(↓0.9%)
呼出	872837(↓3.29%)	—	—	78.1(↓8.8%)	—
总计	3324127(↓7.00%)	—	—	131.3(↓3.3%)	0.44%(↓0.8%)

(二)特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行

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)	诉求办理满意度(%)	发布民生热点(条)	发布直播相关政策问答(对)
44	44	39	600	215	66	100%
					38	132

2.“尚贤”人才服务(含与2022年同比)

人数(位)	人才政务信息(条)	人才信息回答数(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	民声接听员	政策专员	
28	449(↑28.3%)	293(↑9.7%)	1034(↑2.2%)	6359(↓12.7%)	1441(↑18.7%)	4918(↓10.8%)	5796(↓17.69%)	370(↑90.1%)

3.“热线百科”运行(含与2022年同比)

地区	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		共享直播相关政策问答(对)
部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)						