

# 南通市12345在线平台2024年度运行情况发布

南通市市域社会治理现代化指挥中心  
(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”)运行情况,展示服务效能,接受社会监督,推动热线平台制度化、规范化、标准化发展,提升共建共享和治理水平,现将2024年度南通12345运行情况发布如下:

## 一、总体情况

2024年,在市委市政府的关心指导下,在在市域社会治理现代化指挥中心(以下简称“市域指挥中心”)党委的坚强领导下,南通12345始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,强化为民服务理念,紧紧围绕国家级“12345+行政执法监督”江苏唯一试点、政务热线国家标准制定、长三角12345一体化发展、全省“民声智慧听”一体化平台建设、全市营商环境优化和机关作风建设提升、“12345+”协同治理、基层减负等重点改革建设任务,抢抓机遇,攻坚克难,不断创新全市12345高质量发展新路径。“12345+行政执法监督”试点经验得到司法部肯定,“急慢分治、闭环处置”做法获全国政务热线“创新发展典型案例”,在全国政务热线技能大赛决赛中获“优胜奖”,先后在全国政务热线三亚和临沂大会上作经验交流,“12345+

110”双向联动工作被交汇点、学习强国、中国经济体制改革杂志等媒体宣传报道,品牌知晓度、影响力和群众口碑不断增强,各项工作得到各级领导和社会各界的充分肯定。

2024年,全市12345热线总服务量468.4万件次,同比增长2.3%。其中,承办国家和省级交办件3.2万件,同比增长42.4%;全市总受理量295.7万件、总派单量76.9万件、总回访问量92.6万件。总受理量按受理渠道统计,电话渠道238.8万件占比80.8%,微信微博等网络渠道46.7万件占比15.8%;按服务对象类别统计,群众诉求287.4万件、企业诉求8.3万件,同比分别增长4.2%和64.9%;按诉求类型统计,咨询类157.5万件、求助类45.8万件、投诉举报类89.5万件,建议类1.6万件,其他类1.3万件;按办理方式统计,在线解答218.8万件,平均在线解答率74%,交办成员单位处理76.9万件。

## 二、年度特色亮点工作

### (一)聚焦国家战略任务,主动担当抓试点、塑样板

1. 高质量推进国家级“12345+行政执法监督”试点。作为江苏省唯一试点地区,会同市行政执法监督委员会办公室、司法局印发《南通市行政执法监督与12345政务服务便民热线双向联动合作机制试点实施方案》,明确信息共享、会商研判、重点督办、数据应用、党建共建等任务和要求,指导各县(市、区)同步推进试点。建立联合会商机制,先后解决疑难复杂、职责争议事项84件次,形成《行政执法类工单培训指南》《南通市行政执法协调办法》等试点成果,相关做法被《法治日报》专题报道。

2. 高起点深化长三角12345平台一体化发展。进一步密切与长三角上海、苏州、泰州、扬州等地区12345平台关系,深化知识库、诉求转接、事项协调等协同机制,进一步拓展一体化探索覆盖面。指导启东市、海门区12345平台发挥地缘优势继续先行先试,围绕跨城际通勤流动、跨区域政策享受、跨地域难题会商等高频问题,联合崇明区形成更多机制性举措。全年共向上海、苏州等长三角城市转出各类诉求1308件,承办杭州、无锡等长三角城市转入诉求6186件。

3. 高站位保障国家级阶段性重点任务落实。助力中央生态环境保护专项督察,分析近两年来生态环境领域数据形成专报上报市委市政府,会同各县(市、区)组织专题线上线下协调,解决各类突出问题30件,精准助力迎查。赋能文明城市长效管理,会同市文明办精心做好问卷调查、电话回访、重点部位视频点调等特色工作。

### (二)聚焦省市协同发展,实干精进抓实效、争先进

4. 全面推进“高效办成一件事”落地。会同市人社局、税务局、数据局等重点部门,围绕“高效办成一件事”,梳理开办餐饮店、教育入学等4大类20个系列知识条目入库,全面提升“一线应答”能力。强化坐席线上引导,会同市帮办代办中心提供“一站式”线下业务咨询、导办代办服务,打造“线上+线下”联动服务模式,快速响应企业群众诉求。

5. 全面深化省市一体化建设。成立省“民声智慧听”一体化平台工作专班,市县协同攻坚业务融合、系统整合、数据聚合等难题,实现一体化平台全面上线运行。一体化打造“尚贤人才”“热线百科”“晓苏”政务问答等品牌,协同市、县两级449名人才政策专员,新增人才政策知识信息和问答1613条,受理人才诉求6411件;679名“热线百科”信息专员共录入各类信息5546条,问答3568对,接受企业群众浏览6.3万次;承办“晓苏”政务问答台交办件30件,按时办结率100%,5个典型案例在省级媒体直

播连线中公开解读。

6. 全面推动12345法制化进程。深化全市12345平台标准化建设,修订完善标准体系,开展标准宣贯。积极参与全国12345行业标准化建设,在省平台带领下,赴山东临沂参加国家政务热线集成标准研讨推进会,全面分享南通经验做法,得到与会领导的认同肯定。参加全省12345政务服务热线条例起草工作专班,就全省条例的框架、内容、创新点等提出建设性建议,为全省12345平台法制化发展贡献南通智慧。

### (三)聚焦全市中心大局,对标一流抓服务、优环境

7. 以更高定位优化营商环境持续提升。按照市委市政府“营商环境提升年”工作部署,瞄准全省一流,依托12345“一企来办”服务专线,市县同步开通营商环境专席,建成420人的企业“政策专员”队伍,强化对涉企诉求的“标签化”受理、“规范化”办理和“闭环化”管理,强化与市营商办的数据共享,共同开展阶段性热点难点问题会商研判。今年以来推动8.3万件涉企诉求“一线应答、一网通办”,企业综合满意率99.8%。

8. 以更强担当强化全市高质量发展。发挥12345专席和作风监测点作用,提供机关作风类线索109件,积极助力全市“机关作风建设提升年”行动。根据市委巡察要求,梳理、上报53家被巡察单位8627件线索清单。全力保障紫琅音乐节、南通马拉松、啤酒嘉年华、中高考等全市重大活动,会同主办方提前梳理前期数据“未诉先办”,开设受理专席“接诉即办”,相关做法得到市委市政府的充分肯定。

9. 以更实举措深化“12345+”协同治理。深入探索与人大“民情直通”、政协“有事好商量”双向联动,深化与党委政府督查室、纪检监察部门的业务协同,借力提升平台整体服务效能。突出党建引领,强化与教育、轨道、机场等进驻部门和重点成员单位的党建联建,以共建促联动。深化与崇川区双向联动,持续助力提升主城区人居环境。深化与《政风行风热线》栏目的融合,提供上线部门工单线索232条。发挥特邀监督员、江海志愿者和高校学者行业优势和专业特长,参与线上会商和线下协调,常态化组织拨测,激发其参与市域社会治理的热情。

### (四)聚焦基层减负部署,全力以赴抓质效、强协同

10. 积极助力基层减负工作。深入调研基层治理体系,明确基层服务事项,指导各地制定县(市、区)、镇(街)、村(社区)12345热线事项承办清单、协办清单,严把基层事项准入关。指导县级12345平台扎口,持续推进多渠道来源统一汇聚至本级联动指挥平台,通过辨重实行统一交办,实现基层办件一个系统“全覆盖”。

### (二)特色热线公共服务

1.“尚贤”人才服务 数据后括号内为同比(相对2023年)情况(↑)(↓)									
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	
28(—)	449(—)	544(↑85.67%)	1069(↑0.38%)	6411(↑0.82%)	2572(↑78.49%)	3839(↓21.94%)	2458(↓57.59%)	3660(↑889.19%)	293(↑52.60%)

2.“热线百科”运行 数据后括号内为同比(相对2023年)情况(↑)(↓)						
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)
南通市	647(—)	679(—)	5546(↑20.02%)	3568(↑22.82%)	41406(↓85.14%)	21756(↑181.96%)

3.“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	7	7	729	21	10	100%
县(市、区)	0	23	23	2515	69	6	100%
总计	0	30	30	3244	90	16	100%

4.12345与110高效对接联动						
联动专席人数(名)	“双号”互转诉求量(件)			非警务警情流转办理情况		非警务警情减负率
	总量	12345转110诉求量	110转12345警单量	按时办结率	办理满意率	
78	58821	11599	47222	100%	99.62%	4.85%

### (三)热线服务效能

承办诉求类型	诉求数量(件)	平均办理时长(自然日)	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)
			民声接听员服务满意率	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	25851	1.7	99.66%	925763	99.56%	95.66%	67	59	18
非咨询类	742910	4.1							

### (四)制度标准规范

区划	制度标准规范	合计数量(个)
南通市	《南通市2024“营商环境提升年”行动方案(“万事好通”3.0版)》(通办〔2024〕26号)	1
南通市	《南通市2024年“机关作风建设提升年”实施方案》(通办〔2024〕22号)	1
南通市	《关于建立南通市行政执法监督与12345政务服务便民热线双向联动合作机制试点实施方案》(通执委办〔2024〕1号)	1

### (五)热线大数据

一企来办  
消防隐患  
祭祀风俗  
预付式消费  
社会噪音  
流动摊点  
养老金调整  
房屋交付  
医保政策  
学区调整  
违章搭建  
拖欠薪资  
紫琅湖音乐节  
红绿灯  
老旧小区改造

### (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	民声接听员(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	304	103	350	10	66	37	29	优秀
全市(包含县市区平台)	714	420	449	11	462	210	175	优秀
全市每十万人座席数	6.7							

## 四、热线服务存在的主要问题及改进情况

2024年,南通12345在“12345+行政执法监督”、长三角12345一体化发展、省市一体化联动、“12345+”协同治理等方面取得了一定的成果,但对照国家、省市最新要求,仍需在标准化服务体系建设、企业群众诉求办理质效等方面持续用力,争取更大进步。

下一步,南通12345将在市委市政府领导下,贯彻落实国家、省市政务热线发展新精神、新要求,进一步围绕中心、服务大局,会同各成员单位积极作为、开拓创新,共同推动平台高质量发展,助力南通城市运行更加高效有序、治理机制更加科学现代。一是拓展南通经验,推动“12345+行政

执法监督”国家试点提质扩面;二是发挥南通优势,持续深化长三角12345协同发展一体化;三是贡献南通智慧,积极助力全省12345高质量发展;四是创新南通特色,持续提升全市12345联动平台服务质效;五是打造南通品牌,深化市县两级“12345+”协同治理。

本报告电子版可在“南通12345在线平台”官方网站(http://wx12345.nantong.cn/),“南通12345”微信公众号查看。您对南通12345有什么好的意见和建议,请拨打0513-12345或通过“南通12345”微信公众号、“南通百通”App与我们联系。