

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,在市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、政务服务国家标准制定、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社等媒体宣传报道,品牌知名度、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3.2万件次,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

播连线中公开解读。

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专项任务落实。助力中央生态环境保护督察,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”政务服务等品牌,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”政务服务台交办件30件,按时办结率100%,5个典型案例在省级媒体宣传。

(三)聚焦全市中心大局,对标一流抓服务、优环境

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”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、纪监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”。

三、数据公开

(一)企业群众诉求办理

1.诉求总量与办理								
数据后括号为同比(相对2023年)情况(↑)(↓)								
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			
群众诉求	2873591(↑4.2%)	2315070(↑5%)	460419(↑6.3%)	88189(↓27.6%)	9913(↑0.56%)	1949045(↑426.1%)	190671(↓6.4%)	733875
企业诉求	83184(↑64.9%)	72493(↑83.1%)	6751(↓35.8%)	3573(↑986.0%)	367	43723(↑27.2%)	4575(↓60.4%)	34886(↑673.87%)
总计	2956775(↑5.4%)	2387563(↑6.4%)	467170(↑5.3%)	91762(↓24.8%)	10280	1992768(↑1.03%)	195246(↑308.5%)	768761(↓2.51%)

2.话务服务				
数据后括号为同比(相对2023年)情况(↑)(↓)				
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
2557842(↑4.35%)	99.02%(↑0.32%)	6.3(↓4.55%)	138.19(↓3.33%)	0.4%(↓0.05%)

(二)特色热线公共服务

1.“尚贤”人才服务									
数据后括号为同比(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)		
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)	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			
市本级	0	7	7	729	21	10
县(市、区)	0	23	23	2515	69	6
总计	0	30	30	3244	90	16

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%	