

连云港 12345 热线 2024 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 | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|-----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 数据后请增加括号标注同比（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 | 民声接听员 | 政策专员 | |
| 群众诉求 | 1344025 (7.96%↑) | 1280274 (11.64%↑) | 60560 (37.12%↓) | 2835 (52.67%↑) | 356 | 902012 (11.17%↑) | 16226 (70.37%↑) | 425787 (0.41%↑) |
| 企业诉求 | 49722 (0.76%↓) | 49124 (0.31%↑) | 531 (52.50%↓) | 59 (321.43%↑) | 8 | 33955 (6.48%↓) | 2570 (68.08%↑) | 13197 (7.57%↑) |
| 总计 | 1393747 (7.62%↑) | 1329398 (11.18%↑) | 61091 (37.29%↓) | 2894 (54.68%↑) | 364 | 935967 (10.42%↑) | 18796 (70.05%↑) | 438984 (0.61%↑) |

| 2.话务服务 | | | | |
|---------------------------------|-----------|------------------|-------------------|------------------|
| 数据后请增加括号标注同比（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 |
| 1281174 (↑15.66%) | 97.52% | 3.22 (46.33%↓) | 195.62 (9.44%↓) | 2.42% (0.03%↓) |

(二) 特色热线公共服务

| 1.“政风热线”管理运行 | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------|---------------|
| 数据后请增加括号标注同比（相对 2023 年）情况（↑）（↓） | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
| 30 （16.67%↓） | 197 （380.49%↑） | 21 （16%↓） | 564 （33.49%↓） | 289 （19.72%↓） | 229 （90.83%↑） | 99.11% （4.3%↑） | — | 54 |

| 2.“尚贤”人才服务 | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------|-----------|------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| 数据后请增加括号标注同比（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 | |
| 4 | 210 | 88 | 348 | 2490 （15.92%↑） | 2418 （20.00%↑） | 72 （45.86%↓） | 1757 （18.24%↑） | 217 （9.58%↓） | 516 （22.27%↑） |

| 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 | 87 | 168 | 386 | 6721 | 89303 | 110829 |
| 县（市、区） | 311 | 628 | 1131 | 4433 | | |
| 总计 | 398 | 796 | 1517 | 11154 | | |

| 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 | 2 | 2 | 383 | 6 | 6 | 100% |
| 县（市、区） | 0 | 14 | 14 | 3040 | 42 | 4 | 100% |
| 总计 | 0 | 16 | 16 | 3423 | 48 | 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） | |
| 392 | 456 | 116.95 | 305 | 322 | 58.5 | 49722 |

| 6.12345 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 | | 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 | |
| 4 | 3399 | 848 | 2551 | 99.06% | 98.78% | 39.69% |

(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) |
|------------|---------------|-------------------|----------------|--------------|--------|------------|------|------------------------------------|
| | | | 民声接听员服务满 意率 | 回访征集评价 (件) | 群众满意率 | 上报总量 | 领导签批 | |
| 咨 询 类 | 907331 | 0.82 | 98.05% | 415893 | 98.27% | 300 | 162 | 4 |
| 非咨询类 | 486416 | 0.98 | | | | | | |

(四) 制度标准规范

| 制度标准规范 | 合计数量 (个) |
|-------------------------------------|------------|
| 《连云港市 12345 政务服务便民热线重点诉求快处快办机制实施方案》 | 1 |
| | |
| | |

（五）平台基础保障能力

数据后请增加括号标注同比（相对 2023 年）情况（↑）（↓）

| 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 (个) | 其他 (个) | 平台安全运行状态 |
| | | 企业 | 人才 | | | | | | |
| 市本级平台 | 140 | 121 | 89 | 4 | 44 | 10 | 25 | 4 | 优秀 |
| 全市(包含县 市区平台) | 260 | 302 | 138 | 4 | 257 | 87 | 108 | 4 | 优秀 |
| 全市每十万人 座席数 | 6 | | | | | | | | |