

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)
			民生接听员服务满 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								