

“连云港 12345 在线”2022 年度工作情况发布

(2023 年 2 月 10 日)

2022 年，“连云港 12345 在线”在市委、市政府的坚强领导下，以迎接党的二十大、学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，紧紧围绕市委、市政府及省 12345 平台工作部署，坚守常态化疫情防控“主入口”，狠抓为民服务转型升级“新突破”，平台综合服务效能显著提升。

一、总体情况

(一) 群众诉求办理情况

2022 年，“连云港 12345 在线”（简称市平台）受理群众诉求 150.52 万件，同比增长 38.01%。群众诉求从受理渠道看，电话端有 122 万件，互联网端 28.52 万件；从诉求办理情况看，群众诉求在线解答率达 63.42%，部门工单办结率为 99.75%，群众有效参评总体满意率 95.40%。3 月、7 月、11 月我市相继发生疫情，针对平台话务人员人手不足情况，协调运营商调配客服、运维支援接线，同时通过开通居家办公“云座席”、与省 12345 平台对接启用“多援一”机制等措施，确保及时回应群众涉疫关切。全年共受理疫情相关诉求 38.91 万件，全部及时回应。2022 年，市平台在第六届 12345 政府服务热线大会上荣获“2022 年公共服务之星典范奖”；在全国政务热线服务质量评估中被评为 A 级优秀单位；服务全市

信访工作业绩突出，被评为全市信访工作先进单位。

（二）服务全市营商环境

按照全市营商环境优化有关工作要求，研究印发《市12345政府公共服务中心“优化营商环境攻坚年”专项行动工作方案》，明确工作目标及具体措施。与全市25家有关部门合力构建“立体式”企业服务体系，明确121名各专业领域“政策专员”，为企业提供全方位、全天候的政策咨询与办事指引。与市人才办、人社局等部门联动开通了“尚贤”人才服务热线，通过打造专业化人才服务队伍，为推动人才引进，助力全市发展提供了有效助力。全年共受理涉企诉求34362件，三方转接在线联动办结工单785件，服务满意率99.42%；受理人才服务相关诉求1287件，服务满意率99.77%。

（三）完善平台服务闭环

结合省政务信息“热线百科”标准化建设，强化知识库服务支撑作用，为高效、精准答复群众诉求提供基础支撑。2022年，知识库知识储备量达30000余条，知识引用量成倍增长，咨询类工单直接答复率达98.28%；建立健全了工单回退规范、超期工单催办、疑难问题协调、联动督查督办、市领导批示推动等多项工作机制，以群众满意为导向，全力提升诉求办理质效，推动疑难问题解决。2022年，共召开疑难问题协调会议28次，下发催办督办单56期，编报《12345领导批示落实》11期；在做好常态化诉求数据分析报送基础上，与市纪委监委、市公安局、市检察院等部门建立数据共享机制，进一步发挥平台服务延伸作用。2022年，共报送市

委、市政府各类数据分析报告 430 期，市领导批示 180 余次，配合相关部门提供诉求数据 70 余次，有效推动各类民生热点问题解决。

二、主要数据情况

(一) 企业群众诉求办理

1.话务服务					
话务类别	话务量 (通)	接通率 (%)	平均等待时长 (秒)	平均通话时长 (秒)	最长通话时间 (秒)
接听	1157714	96.10%	11	205	5104
呼出	112557	—	—	92	3709
总计	1270271	—	—	195	—

2.诉求总量与办理						
诉求类别	诉求总量 (件)		诉求来源		解答办理 (件)	
	总量	其中: 疫情类	电话 (件)	通过互联网渠道接收 (件)	在线解答	部门办理
群众诉求	1470844	388800	1186913	283941	921588	549256
“一企来” 企业诉求	34362	281	33085	1277	24179	10183
总计	1505206	389081	1219998	285218	945767	559439

注: 互联网渠道指除电话以外的其他渠道, 包括 12345 微信公众号、小程序、政务服务网、APP 等

(二) 特色公共服务

1.“尚贤”人才服务					
诉求总量 (件)	诉求来源			在线答复(件)	部门办理(件)
	电话(件)	互联网(件)	其他		
1287	1149	130	8	1115	172

2.“热线百科”运行						
行政层级	工作网络		信息录入		浏览情况	
	部门单位 (家)	信息专员 (名)	信息总量 (条)	问答总量 (对)	信息浏览量 (条次)	问答浏览量 (对次)
市	185	297			62161	1187
县(区)	289	364				
总计	474	661	2543	4449	63348	

(三) 政府服务效能

承办诉求类型	诉求数量 (工单件)	平均办理时长 (工作日)	办理评价			
			回访征集评价 (件)	群众参评数 (参评率)	话务代表服务 满意率	群众有效参评 满意率
咨询类	859831	0.39	508189	100571 (19.79%)	99.3%	95.40%
非咨询类	645375	2.94				

(四) 平台基础支撑能力

1.服务团队					2.成员单位				
座席类别	话务平台 总人数	接听 人员	政策专员		县(市区) 平台	政府部门	党群组织	国有 企事业	其他
			“一企来”	“尚贤”					
市本级 平台	140	120	121	75	4	45	10	23	4
全市(包含县 市区平台)	252	203	689	211	4	235	76	126	4
全市每十万人 座席数	5.5								

三、热线服务存在的主要问题及下一步工作重点

2022年，“连云港12345在线”虽然在服务企业群众方面取得了积极进展，但还存在着一些问题和薄弱环节，如平台运行机制需进一步完善、信息系统智能化水平还有待进一步提高等。

2023年，“连云港12345在线”将继续深入学习贯彻党的二十大精神，进一步增强服务功能、提高服务质量、深化服务内涵，推动平台综合服务效能持续提升，以“争当表率、争做示范、走在前列”的新作为，在优化我市营商环境、推进服务型政府建设过程中勇挑重担、奋勇争先。

本报告电子版可在“连云港市12345政府公共服务中心”政府网站(<http://12345.lyg.gov.cn/>)下载。您对“连云港12345在线”有什么好的意见和建议，请拨打12345或通过“连云港12345微信公众号”与我们联系。