“苏州12345”2023年度工作情况发布

为了让企业群众了解掌握“苏州12345”政务服务便民热线（以下简称“苏州12345”）工作情况，更好通过“苏州12345”反映各类诉求，督促政府部门不断改进政务服务，推进热线共建共享和治理能力提升，现将2023年度工作情况发布如下:

一、总体情况

（一）群众诉求办理

2023年，“苏州12345”秉持“爱心、热心、诚心、耐心、精心”的五心服务理念，坚持办好企业和群众的每一件“关键小事”，为百姓解难，为政府分忧。2023年，全市“12345”累计受理各类有效服务诉求1484.36万件，同比减少12.85%，及时处办率99.41%,累计办结率98.36%,抽查满意率97.69%;“寒山闻钟”论坛访问量达2687.3万次，同比增长60.03%; 处理反映事项16.18万件，同比增长17.42%。

2023年，“苏州12345”荣获“2023年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”“苏州市巾帼文明岗”“市级机关十佳团青组织”等荣誉称号。热线测评市地方标准案例入选中国标准化研究院2023年数标指数典型实践全国50强。“优化企业诉求处办机制 助力‘企业敢干’”获评2023年度苏州市改革典型案例。“自助挪车掌上办服务”获评2023年度苏州国家智能社会治理示范案例。

（二）平台基础支撑

全市热线座席代表共有1270名，每十万人座席占有量约为9.84个。全市“12345”平台承办单位871个，其中下级平台10个，政府单位528个，党群单位116个，国有企事业单位217个。

一年来，“苏州12345”不断优化服务举措，坚定不移推进全市政务服务便民热线高质量发展。**推动归并热线提档升级。**创新推动12318、12319、12369等3条“双号并行”热线整体并入12345，牵头推动园区社保服务接入12333－7号键，推动园区公积金服务接入12329－2号键，致力于解决政务服务号码多、记不住、分不清和群众办事多头找等问题，做优政务服务“总客服”。**推动“12345＋110”高效联动。**健全“紧急”和“非紧急”双向诉求闭环处置机制，构建全方位预警防范应对体系，助力提升社会治理能力。2023年，全市12345热线推送紧急诉求至110报警台3913件，110报警台分流非紧急诉求至12345热线58183件，均已得到快速闭环处置。**提升12345工作品牌成效。**组织开展“热线百科”主题计划编制，严格把关“晓苏”政务问答台诉求办理，不断优化“尚贤”人才热线、“一企来办”企业服务热线，擦亮全省热线工作品牌。截至2023年12月底，苏州“热线百科”在用信息问答总量4.35万条，受理处办“晓苏”问答台流转工单106件，受理“尚贤”人才热线诉求9910件。

（三）“政风行风热线”管理运行

2023年，“政风行风热线”栏目按计划完成了47期，收到各类诉求898件，满意率98.11%。通过节目组跟踪协调及相关部门积极参与，解决了一大批市民关心的难点、痛点、热点问题，进一步推进了政府部门作风建设，提升了服务质量，增强了市民获得感、幸福感、安全感。

（四）特色亮点工作

创新企业服务。助力优化企业服务3.0，打造“一企来办”企业诉求闭环处办服务体系，依托“苏商通”APP开通企业“自报”和部门“直报”入口，实现“政策直通、诉求直联、服务直达”。2023年，全市共受理企业服务诉求11.75万件，同比增长71.86%。

创新挪车服务。积极探索12345热线自助挪车服务平台服务新模式，进一步拓宽服务渠道，优化车牌信息识别、短信提醒等功能，为苏城市民提供便捷贴心的服务。2023年，共受理挪车服务423.47万件。

创新政校合作。推动“12345+高校”紧密合作，在12345平台设立苏州大学政治与公共管理学院实践教学基地，双方加强在社会调研、社情民意、智库建设等方面的研究，并与苏州大学开展电子数据档案管理标准化研究，提升电子工单档案管理规范化水平。

二、数据公开

（一）企业群众诉求办理

1. 诉求总量与办理							
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	民声接听员	政策专员	
群众诉求	14726109（↓13.19%）	9717437（↓19.96%）	4946281（↑2.56%）	62391	11787179（↓13.67%）	293316（↑135.59%）	2645614（↓16.98%）
企业诉求	117451（↑71.86%）	112386（↑68.74%）	5065（↑191.93%）	0	92629（↑66.57%）	12017（↑106.98%）	12805（↑84.83%）
总计	14843560（↓12.85%）	9829823（↓19.48%）	4951346（↑2.63%）	62391	11879808（↓13.34%）	305333（↑134.31%）	2658419（↓16.76%）

2. 话务服务					
话务类别	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（%）
接听	5454395（↓）	95.48（↑）	14.52（↓）	171.89（↑）	3.63
呼出	1629312（↓）	—	—	103.10（↑）	1.00
总计	7083707（↓）	—	—	154.86（↑）	3.04

（二）特色热线公共服务

1.“政风热线”管理运行								
期数	上线县（市、区）长、局长（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）	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：主要负责人数						
47（↓）	50（↓）	24（↓）	898（↑）	282（↓）	616（↑）	98.11（↑）	35（↑）	44（↑）

2.“尚贤”人才服务									
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	
58（↓3）	271	711	1338	9910（↑139.20%）	9910（↑139.20%）	0	7542	425	1943

3.“热线百科”运行							
行政层级	工作网络		政务信息数		实名注册用户数（人）	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	687	919	12376	31133	—	526101	49903
县（市、区）	—	—	—	—	—		
总计	687（↑2.23%）	919（↑0.66%）	12376（↑12.97%）	31133（↓17.50%）	—		

4. “晓苏”政务问答台							
行政层级	问答量			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	106	106	12187	99	106	100
县（市、区）	—	—					
总计	0	106					

5. 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（%）	
	总量	12345 转 110 诉求量	110 转 12345 警单量	按时办结率	办理满意率
22	62096	3913	58183	98.93	99.81

（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）		与部门建立协同治理机制（个）
			回访征集评价（件）	群众参评数（参评率）	民声接听员服务满意率（%）	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	411442（↓5.75%）	1（↓0.7 工作日）	2073838（↓35.06%）	1443037（69.58%）（↓18.11%）	98.32	97.69（↑0.11%）	1081	95	74
非咨询类	2246977（↓18.50%）	5.1（↓0.2 工作日）							

（四）制度标准规范

制度标准规范	合计数量（个）
市政府办公室关于印发苏州市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案的通知（苏府办〔2023〕23 号）	3
关于印发《苏州市“一企来办”企业诉求分类标准（试行）》的通知（苏协调办〔2023〕27 号）	
关于修改《苏州市便民服务工作考评管理办法》的通知（苏便民字〔2023〕4 号）	

（五）热线大数据

1. 2023年承办12345诉求量TOP5的业务主管部门以及诉求量;

部门	诉求量（件）
昆山市公安局	107337
苏州市公安局	71294
苏州工业园区社会保险基金和公积金管理中心	47260
昆山市市场监督管理局	36371
苏州工业园区市场监督管理局	31152

2. 2023年咨询类诉求量TOP5类型、诉求量、占比；非咨询类诉求量TOP5类型、诉求量、占比;

承办诉求类型	诉求类型（件）				
咨询类	民生保障	交通出行	公共服务	党务政务	经济综合
	1661325	735246	415361	371998	220296
非咨询类	民生保障	交通出行	公共服务	党务政务	经济综合
	419879	387394	169781	164386	257648
总计	民生保障	交通出行	公共服务	党务政务	经济综合
	2081204	1122640	585142	536384	477944

3. 2023年12345热线共享诉求数量情况表:

序号	行政层级	共享部门	共享方式	共享主题	共享诉求数据量（件）
1	苏州市本级	苏州市大数据管理局（数字苏州驾驶舱）	库表共享	苏州“12345”一网统管诉求；苏州“12345”民生民意诉求；苏州市寒山闻论坛诉求	6685113
2		苏州市文化广电和旅游局	库表共享	旅游相关投诉、举报诉求	3882
3		苏州市检察院	库表共享；线下刻盘	环境污染诉求；酒吧噪音扰民	8775
4		苏州市纪委监委	线下刻盘	居家养老；毕业生就业创业、暑期工；乡村建设盲目“造景”；基层减负；企业补贴、政府奖励等	67465
5		中共苏州市委研究室	线下刻盘	快递业诉求；城市市容管理；旅游服务；人才房、人才落户；上门经济等	45893
6		苏州市审计局	线下刻盘	医院建设、招投标	74
7	张家港市	张家港市深入打好污染防治攻坚战指挥部办公室	库表共享	环境保护	10157
8		张家港市公安局	库表共享	12345 相关诉求	2056748
9	昆山市	昆山市公安局	库表共享	全量	1409133
10		昆山市纪委	库表共享	全量	1409133
11		昆山市行政审批局	库表共享	综合审批、工程审批	2052
12		昆山市城管局	库表共享	公共井盖、公用设施、市容管理	146301
13	吴江区	吴江区大数据管理局	网络传输	全量	456522
14	相城区	省委巡查组	线下刻盘	2018 年至 2023 年 3 月平台全量数据	474124
15	苏州工业园区	苏州工业园区人民检察院	库表共享	全量	726264
	总计				**13501636**

（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	话务平台总人数（人）	民声接听员（人）	政策专员（人）		热线平台（个）	政府部门（个）	党群组织（个）	国有企事业（个）	平台安全运行状态
			企业	人才					
市本级平台	213（↑59）	200（↑61）	307（↑）	35（↑）	10	47	19	32	优秀
全市（包含县市区平台）	1405（↑121）	1270（↑123）	940（↑）	271（↑）	10	528	116	217	优秀
全市每十万人座席数	9.84								

三、热线服务存在的主要问题及改进情况

2023年，“苏州12345”接续奋斗、砥砺前行，取得了沉甸甸的收获，但仍然存在一些不足，如归并热线整体运行管理有待进一步提升，企业服务工作体系有待进一步完善，数据分析运用专业化水平还有发展空间等，仍需不断探索、加倍努力。

下一步，面对政务热线高质量发展的新要求，“苏州12345”将以“一体化、高质量、大协同”为主要目标，深挖服务群众和服务企业的双轮驱动力，全力打造“一体两翼”的综合性热线服务平台，以热线诉求“小切口”撬动服务企业和群众的“大发展”“大民生”，让12345成为企业和群众“日用而不觉”的美好生活陪伴。

1. 以更高标准推进热线“一体化”发展。提升热线归并工作成效，优化归并热线运行管理，不断提升热线服务管理专业化、集约化水平。助力全省“民声智慧听”一体化平台、“热线百科”和“晓苏”政务问答台建设，夯实热线服务工作基础。

2. 以更高标准推进热线“高质量”发展。建立健全企业服务工作体系，推进“一企来办”迭代升级。强化诉求处办跟踪与监督，持续用好疑难诉求分级协调、“案例制”等工作方法，推动解决“一件事”向解决“一类事”转变，确保“办得更实”。

3. 以更高标准推进热线“大协同”发展。积极推进“12345＋政务服务”融合发展，探索热线服务在数据、政务服务管理

等方面的更多场景应用。积极参与长三角区域内12345热线联动机制，推进区域内热线平台互联互通，诉求互接互转。