

“镇江12345热线”2022年度工作情况发布

镇江市市域社会治理现代化指挥中心

为落实“镇江12345热线”年度工作情况发布制度，及时向社会公布12345热线年度服务情况，更好地接受群众监督，推进热线数据公开与使用，助力构建良好热线数字生态。现将“镇江12345热线”2022年度工作情况发布如下：

一、总体情况

(一) 群众诉求办理

为深入贯彻落实中央、省、市关于建设人民满意的服务型政府的决策部署，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，镇江12345政务服务便民热线(以下简称镇江12345)始终坚持人民至上，践行为民宗旨，紧密围绕全市工作大局，积极探索、完善机制、创新服务，用心用情解决企业群众诉求。全年，平台共受理诉求1562357件，同比增长71.19%，按时办结率99.63%，与上年持平，综合满意度99.07%，同比提升0.89%，派发工单平均处理时长4.19天，总诉求平均处理时长1.60天，同比提速0.42天，服务质效进一步提升。2022年2月18日，苏州疫情突发时，配合全省12345启动“多援一”远程协作支撑苏州，累计接听涉疫诉求903件。2022年3月29日至4月5日，句容出现本土疫情，镇江12345热线第一时间设立支援专席，全力支援句容12345解答涉疫相关诉求，累计接听解答458件。全年向市委、市政府报送群众疫情诉求专报99期、12345一周热点诉求专报54期，获市委主要领导批示49次。为高效处置群众诉求，推动“热线百科”试点建设，建立涵盖市、县两级407家成员单位、407名信息专员、553名信息录入员的政务信息库工作网络，收集整理2589条热线成员单位相关的法律法规、政策文件、机构职能、政务服务事项等政务公开、公共服务信息和2857对高频问答，编制7大主题，发布至“热线百科”，形成可存储、可维护、可查询的信息集合。2022年7月，“尚贤”人才服务热线试运行，全市政策专员50名，专席全年累计受理人才诉求956件，座席在线直接答复516件，连线政策专员解答284件，直接答复率达83.68%。

(二) 企业诉求办理

为进一步优化营商环境，镇江12345持续深化“一企来”企业服务热线建设。拓展涉企服务部门，由原先97家扩展到166家；进一步扩充“一企来”政策专员，由原先342名扩充到510名，为“一企来”服务提供有力支撑；组织召开政策专员座谈会，研究制定政策专员管理规范，充分调动政策专员积极性；积极探索12345热线“线上线下融合”服务模式，在市区各政务服务中心大厅开设“一企来”企业服务专窗，提供前台“专窗服务”+后台7x24小时不间断的“热线服务”；2022年度，“一企来”企业服务热线专席共受理企业诉求25744件，在线答复和三方通话18520件，直接答复率为71.94%，按时办结率99.98%，综合满意度99.88%，总诉求平均处理时长为1.18天，比普通工单提速0.42天。2022年度，营商环境投诉举报专席共受理2605件，诉求主要涉及综合审批、社会保障、政务媒体、市场监管等方面。根据省办工作部署，镇江12345开通重大项目热线专席，自2022年8月31日开通至12月底，重大项目热线专席共受理3件，诉求主要涉及咨询购买工业用

地、企业转型脱困等。助力“五送五助·春风暖企”专项行动，市委、市政府主要领导带队走访企业1800余家，收集意见建议600余条，部分现场未直接解决的问题通过12345“一企来”服务平台交由部门研究处理，切实为企业解决“急难愁盼”。

(三) 平台基础支撑

全市政务服务便民热线话务平台总人数259名，每十万人座席占有量为8.1个。截至2022年底，市级12345平台话务代表94名，专区话务代表59名，税务分中心话务代表28名，丹阳12345平台话务代表21名，句容12345平台话务代表17名，扬中12345平台话务代表12名。2022年初平台被评为2021年度市级机关“十佳服务先锋岗”。不断优化升级平台系统，使用入侵检测、漏洞扫描等手段定期为数据服务做“体检”，一

且发现漏洞隐患，第一时间进行处理；利用防火墙、网络隔离等技术保障数据传输安全；结合高可用技术架构，使用多备份、部分冗余等方式存储数据；建设风险监控服务，对服务器异常行为实时监测、统计分析，预防破坏信息安全的行为，全方位保障平台数据安全，避免个人信息泄露。此外，进一步优化完善平台系统操作，开发个性化服务表单，实现诉求登记全面、有效、精准。2022年11月实现市级12345与110平台系统对接联通，截至2022年年底，110转12345总计1473件，12345转110总计5429件，进一步提升协同服务效能。2022年12月底实现与所有归并热线平台互联互通、诉求互接互转、数据互享互用。

(四) 制度规范建设

2022年9月在全省率先出台《关

于印发12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动工作实施方案的通知》，进一步健全分流转办、日常联动、应急联动、数据共享、会商交流等机制。建立常态化部门业务培训制度，印发《关于做好2022年度热线业务培训工作的通知》，成员单位按计划赴热线开展培训，增加评价环节，培训成效纳入成员单位月度考核，促进热线话务人员业务能力进一步提升。印发《镇江12345政务服务便民热线投诉举报类诉求处置规范(试行)》《关于进一步完善全市12345诉求办理机制的通知》，进一步完善信息保密制度和成员单位工单处置流程。印发《2022年度镇江12345政务服务便民热线成员单位工作绩效评价细则》，在2021年评价细则的基础上，结合省营商环境评价指标，优化评价细

则，突出省办工单重要性，加大疑难工单处置力度，成员单位办件质效进一步提升。印发《关于明确归并热线工单填写规范的通知》与《归并热线工单填写规范说明手册》，要求各归并热线工单录入规范，并制定抽检计划，实现数据质量同步汇聚，大力提升数据汇聚质量。

(五) “市政风行风热线”管理运行

“市政风行风热线”是部门和行业工作作风监督平台，目前由市政办负责管理运行。镇江12345积极探索与政风行风热线“两线”联动机制，相关线索互联互通，助力实际问题解决。全年市政风行风热线共组织34个部门和单位的主要领导参与上线直播，上线47期，上线直播共受理诉求908件。

(六) 创新工作举措

高度重视营商环境优化工作，

2022年下半年与市纪委监委建立联动机制，开展省平台不满意工单“回头看”，大力提升省派工单满意度。联合市效能办，创新工作举措，借助市效能办专业社会监督员力量，推动疑难工单“动态清零”，2022年全年累计协调解决疑难工单82件。由市委督查室牵头，在全省率先开通基层减负热线，为基层特殊“群众”提供专门的服务平台，切实为基层减负，提升治理效能，自2022年7月1日开通至12月底，共受理21件，均得到有效解决。此外，与院校技术合作，对平台预警方面进行深入研究，1项发明专利被国家知识产权局受理进入实审，1项计算机软件著作权在国家版权局登记，1项A1政务大数据管理系统平台项目获得2022年度江苏省人工智能学会技术应用奖。

4. “多援一”远程协作

被支援对象	通话总时长(秒)	支援话务量
苏州	258740	903
句容	157480	458

(三) 政府服务效能

数据后请增加括号标注同比(相对2021年)情况(↑)(↓)

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)	群众参评率(参评率)	话务代表服务满意度
咨询类	821686(↑)	0.91(↓)	384138(↑)	249053(64.83%)(↑)	99.95%(↑)
非咨询类	476159(↑)	3.48(↓)			95.44%(↓)

(四) 平台基础支撑能力

数据后请增加括号标注同比(相对2021年)情况(↑)(↓)

座席类别	话务平台总人数	接听人员	政策专员		县(市、区)平台			国有企事业单位
			“一企来”	“尚贤”	政府部门	党群组织	国有企业	
市本级平台	197(↑)	181(↑)	221(↑)	44(↑)	3	44(↑)	4(↓)	15
全市(包含县市区平台)	259(↑)	231(↑)	510(↑)	50(↑)	3	202(↓)	39	52(↑)
全市每十万人座席数	8.1(↑)							

(五) 制度规范标准

制度规范标准	合计数量
《关于实施江苏省12345热线政务信息管理标准(试行)的通知》	18
《关于印发<2022年度镇江12345政务服务便民热线成员单位工作绩效评价细则>的通知》	
《关于做好2022年度热线业务培训工作的通知》	
《镇江12345政务服务便民热线投诉举报类诉求处置规范(试行)》	
《关于印发“五送五助·春风暖企”专项行动方案的通知》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市住房公积金中心12329)》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市交通运输局12328)》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市人社局12333)》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市市场监管局12315)》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市司法局12348)》	
《关于规范归并热线工单填写的通知(市医疗保障局12393)》	
《镇江12345政务服务便民热线归并专区现场管理制度》	
《关于建立12345“尚贤”人才服务热线的通知》	
《关于补充完善12345“一企来”企业服务热线政策专员信息的通知》	
《关于设立镇江12345重大项目热线专席的通知》	
《关于印发12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动工作实施方案的通知》	
《关于调整镇江12345政务服务便民热线管理工作联席会议办公室的通知》	
《关于进一步完善全市12345诉求办理机制的通知》	

(二) 特色热线公共服务

1. “政风行风热线”管理运行

数据后请增加括号标注同比(相对2021年)情况(↑)(↓)

上线单位	期数	上线局长(位)	诉求总量(件)	现场回诉求(件)	督办诉求(件)
设区市	47(↓)	34(↓)	908(↑)	517(↓)	0(↑)

2. “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)		
956	928	28	800	156

3. “热线百科”运行

行政层级	工作网络		信息录入	
	部门单位(家)	信息专员(名)	信息总量(条)	问答总量(对)
设区市	60	164	1031	955
县(市、区)	347	389	1558	1902
总计	407	553	2589	2857

三、存在的主要问题与改进措施

2022年，镇江12345虽然在助力政务服务和全市经济社会高质量发展方面取得了显著成效，但还存在着一些问题和薄弱环节，问题实际解决率、基层12345工作人员服务水平等均需进一步提高。

2023年，镇江12345将认真贯彻落实好省市相关工作要求，高质量推进政务服务迈向新征程。一是持续推进12345热线与归并热线深度融合。不断优化完善业务标准和流程，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”；二是积极配合建成全省

12345“民声智慧听”一体化服务平台。进一步提升智能化水平，实现智能化转型，切实提高平台应急处置能力和热线服务质效；三是建优建强“一企来”企业服务热线、“尚贤”人才服务热线。充分调动政策专员积极性、发挥政策专员专业性，进一步提

升在线解答率，为企业、人才提供精准高效服务；四是不断加强热线队伍建设。着重热线工作人员岗前、业务培训，设立奖励激励机制，构建素质高、业务精、能力强的专业热线工作队伍。

见和建议，请拨打12345，或通过镇江12345微信公众号、镇江市人民政府网站、江苏政务服务网镇江旗舰店在线提交诉求，或信件邮寄至12345信箱与我们联系。

您对镇江12345有什么好的意



讲文明树新风 公益广告 镇江日报社 宣