

“苏州 12345” 2022 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 2022 年度工作情况发布如下：

一、总体情况

（一）群众诉求办理

“苏州 12345”于 2005 年 4 月 19 日开通试运行，365 天×24 小时为市民提供便捷、规范、优质、高效的服务。17 年来，“苏州 12345”始终高举为人民服务的旗帜，秉持“爱心、热心、诚心、耐心、精心”的五心服务理念，为百姓解难，为政府分忧。2022 年，全市“12345”累计受理各类有效服务诉求 1703.24 万件，同比增长 34.74%，及时处办率 99.39%，累计办结率 98.51%，抽查满意率 97.58%；“寒山闻钟”论坛访问量达 1679.26 万次，处理反映事项 13.78 万件。

2022 年，“苏州 12345”荣获“省文明单位”“苏州市扫黑除恶专项斗争先进集体”“城市管理工作成绩突出单位”“2022 年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”等荣誉，“苏周到”自助挪车服务获“苏州市数字政府优秀案例”，“热线百科”入选国务院第九次大督查发现的典型经验做法。

（二）平台基础支撑

全市热线座席代表共有 1133 名，每十万人座席占有量约为 9 个。全市“12345”平台承办单位 892 个，其中下级平台 10 个，政府单位 544 个，党群单位 116 个，国有企事业单位 222 个。

一年来，“苏州 12345”通过不断优化服务举措，全力提升服务群众的满意度。畅通疫情诉求“主入口”，设置疫情诉求“1 号键”、自助语音服务“0 号键”，专门梳理疫情信息“知识库”，建立重要紧急诉求应急处置机制，确保电话“打得通”，咨询“答得好”，诉求“办得实”，全年全市共受理疫情诉求 579.65 万件，更新疫情信息 4818 条，及时处置重要紧急诉求 7178 件。全市各级开通 12345“尚贤”人才服务热线，设立服务专席，建立专家连线机制，为政府部门与广大人才搭建沟通桥梁，提供精准服务，目前共有政策专员 301 人，梳理人才信息 1645 条，全年全市累计提供人才服务 4143 件。开通“12345”热线百科，编制政务信息问答清单，实现企业、群众政策咨询“一键直达”，全年全市梳理政务信息问答 41321 条，发布“热线百科”知识 40026 条。

（三）“政风行风热线”管理运行

“政风行风热线”是我市政风行风监督平台。2022 年，“政风行风热线”栏目按计划完成了 51 期，上线单位共计 73 家，42 家单位年度满意率达 95%以上。节目组共接收市民投诉咨询、

求助等民生问题 2256 件，当天接、马上办事项 125 件，上线节目诉求 854 件，办结 854 件，办结率 100%。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、安全感、幸福感。

（四）特色亮点工作

创新标准化建设，正式发布市地方标准《政务服务便民热线服务测评规范》（DB3205/T 1044—2022），为全市政务热线服务和运行管理提供了具体执行标准，加快提升我市政务服务标准化规范化便利化水平。

创新企业服务，依托“一企来”企业服务机制开通我市“助企纾困”绿色通道，全力协调解决企业疫情防控和复工达产中的难题，助力优化营商环境。2022 年，全市累计受理企业诉求 6.83 万件。全力做好“人大代表助民企”服务诉求的受办理监督工作，累计流转办理人大代表助民企工单 1155 件。

创新融合政务服务，依托“一企来”企业服务专窗、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等，加强热线服务与政务服务的紧密合作，不断优化服务举措，提升企业和群众服务满意度。

二、数据公开

(一) 企业群众诉求办理

1. 话务服务			
话务类别	话务量 (通)	平均通话时长 (秒)	最长通话时间 (秒)
接听	17194312 (↑31.56%)	126 (↑14S)	6280 (↑287S)
呼出	2158035 (↓34.75%)	94 (↑37S)	5591 (↓295S)
总计	19352347 (↑18.17%)	122	—

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)	互联网 (件)	在线解答	部门办理
群众诉求	16964015 (↑34.81%)	5795669	12141298 (↑14.81%)	4822706 (↑320.85%)	13777394 (↑30.41%)	3186621 (↑57.83%)
“一企来” 企业诉求	68342 (↑20.02%)	844	66601 (↑49.01%)	1735 (↓67.19%)	61414 (↑35.40%)	6928 (↓40.20%)
总计	17032357 (↑34.74%)	5796513	12207899 (↑14.96%)	4824441 (↑319.07%)	13838808 (↑30.43%)	3193549 (↑57.27%)

(二) 特色热线公共服务

1. “政风热线”管理运行					
上线单位	上线期数	上线市（县、区）长、局长数（位）	诉求总量（件）	现场回应诉求（件）	督办诉求（件）
县（市、区）	12	11	337	91	246
部门	39	61	517	229	288
合计	51	72	854	320	534

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）		
4143	4143	0	3624	519

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）
市级	103	215	1849	2494
县（市、区）	569	698	9106	35244
总计	672	913	10955	37738

(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)	话务代表服务 满意率	群众有效参评 满意率
咨询类	436547	1.7 (↑1.14 工作日)	3193549 (↑113.73%)	98.84%	97.58% (↑1.84%)
非咨询类	2757002	5.3 (↓2.74 工作日)			

(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	接诉 人员	政策专员		县(市区) 平台	政府部门	党群组织	国有 企事业
			“一企来”	“尚贤”				
市本级 平台	126	97	245	34	10	47	19	34
全市(包含县 市区平台)	1133	962	775 (↑)	244	10	544	116	222
全市每十万人 座席数	9							

(五) 制度标准规范

制度规范标准	合计数量
《政务服务便民热线服务测评规范》（DB3205/T 1044—2022）	2
苏州市“12345”热线平台疫情类重要紧急诉求工作机制（苏便民字〔2022〕38号）	

三、热线服务存在的主要问题及改进情况

2022年，“苏州12345”全力守住群众疫情诉求“主入口”，推进全市政务热线高质量发展，取得了一定成绩，但也仍然存在一些不足，比如：如何更好实现服务能力与需求的匹配、如何进一步优化政务热线管理体系、如何更好打造韧性热线等方面仍需不断探索、加倍努力。

下一步，“苏州12345”将深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实省、市决策部署，以“敢为、敢闯、敢干、敢首创”的担当作为，全力推动全市政务服务便民热线迈上新征程、谱写新篇章，在中国式现代化苏州新实践中作出“苏州12345”的引领示范。

1. 在新时代擘画热线发展蓝图上引领示范。以党的二十大精神为引领，实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，采取更多惠民生、暖民心举措，解决好人民群众急难愁盼问题。

2. 在新时期实现高质量发展上引领示范。立足全市政务热线服务新格局，整合优化诉求渠道，健全完善流程制度，强化业务协同联动，提升企业和群众服务满意度。

3. 在新征程助力数字政府建设上引领示范。把握人工智能、大数据等新技术的应用发展契机，最大程度发挥技术“生产力”转化作用，打造“苏州12345”数字热线。