



# 政务服务热线工作通报

2023 年第 4 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 5 月 23 日

## 2023 年 4 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

### 一、工作动态

(一) 2023 年度“领导接听日和部门轮值日”活动启动。根据市政府统一安排，2023 年 4 月至 7 月开展 12345“领导接听日和部门轮值日”活动。4 月 11 日上午，张世愚副市长率先接听 12345 热线电话，岳阳县县长吴光文、华容县县长周鹏也先后到市 12345 热线服务中心接听群众和企业来电，共受理群众电话诉求 46 件，督办疑难工单 50 件，社会反响良好。

(二) 岳阳 12345 热线标准化建设启动会暨热线派单业务协调会议召开。4 月 26 日上午，市政府 12345 热线服务中心就全年热线标准化建设工作作出安排部署，并就热线工单受理落实“首问责任制”、“属地管理”和“行业监管”等原则作出进一步要求。

## 二、运行情况

### (一) 12345 热线运行情况

1、**运行基本数据**。4 月份，市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 61698 件。其中，话务员在线直接答复咨询 13881 件，各责任单位承办公单 21343 件，办结率 99.86%，按期办结率 99.82%，群众满意率 80.06%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 7992 件，占比 22.06%；市场管理类 4971 件，占比 13.72%；交通运输与交通秩序类 3914 件，占比 10.8%；公共服务类 3384 件，占比 9.34%；城市管理类 2947 件，占比 8.13%；社会治安与综合治理类 2848 件，占比 7.86%；住房与城乡建设类 2738 件，占比 7.56%；社情民意类 1715 件，占比 4.73%。

2、**工单办理考核**。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 65 个，B 类 1 个，C 类 1 个，工单量为 0 的 12 个。县市区综合指标考核分值排名前三位的是：南湖新区（97.1 分）、云溪区（96.8 分）和岳阳县（96.5 分）。工单办理量 100 件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的是：市公安交警支队（97 分）、市城管局（97 分）和市人社局（96.9 分）。公共事业服务部门综合指标考核分值排名前三位的是：市公交集团公司（97.7 分）、市水务集团公司（97.6 分）和市移动公司（95.9 分）。

3、**知识库管理**。4 月份，市 12345 热线平台知识库累计更新 243 条，其中，市司法局，市人社局积极配合上传知识库，新增知识库条目较多。岳阳海关，市洞庭新城公司经提醒后仍未在规定时间内上传“五一”劳动节值班表。

**4、人大代表诉求办理。**4月份，共受理人大代表来电54件，其中，话务员在线直接答复咨询10件，各责任单位承办工单44件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率88.7%。

**5、涉企诉求办理。**4月份，共受理涉企诉求267件，在线办结103件（政策专员在线答复20件），转办工单164件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，群众评价满意（含基本满意）147件，不满意17件。诉求主要集中在：市场监管类29件；困难求助类25件；社会保障类21件；行政效能类16件。

## **（二）市长信箱运行情况**

**1、运行基本数据。**4月份，市长信箱平台共受理群众来信1145件。其中，12345热线微信公众号诉求272件，政务服务诉求18件，政协委员微建议20件，已在市政府门户网站公开信件85件，群众满意率90.60%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言11件，国家政务服务工单4件，红网领导留言2件，均在规定期限内办结。

**2、信件办理考核。**全市76个市长信箱承办单位综合考评等级评价为A类的57个，B类1个，信件量为0的18个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的是：屈原管理区（100分）、城陵矶新港区（100分）和平江县（99.17分）。信件办理量10件以上的市直单位综合考核分值100分的有：市人社局、市教体局、岳阳银保监分局、市发改委和市公安交警支队。

## **三、工作经验交流**

**岳阳楼区搭建“热线+公益诉讼检察”数据共享新桥梁。**岳阳楼

区 12345 政务服务热线办公室与岳阳楼区人民检察院为建立健全公共利益受损预警监控平台，结合工作实际建立了公益诉讼检察与 12345 政务热线信息数据共享协作机制。共享机制主要是针对生态环境和资源保护领域、食品药品安全领域等十四大类涉及国家利益和社会公共利益的信息数据和舆情，双方及时互相通报，共同研究制定处置办法，及时回应社会关切。

#### 四、存在的问题

4 月份，12345 热线运行质效整体保持平稳态势，但仍有部分单位和承办人员对热线工作重视不够、责任心不强，导致工单办理效果不佳：

**（一）工单办理承诺不兑现。**某市民反映老五里牌办事处家属区快餐店餐饮油烟的问题，岳阳楼区在处理结果中表示已上报城管油烟管理办公室，近期将会采取联合行动，但该市民表示，岳阳楼区对其称没空处理、无法处理。

**（二）工单退回不规范。**谭先生反映经开区廖家小区 60 路车终点站（临时停靠点）的顶棚需维修的问题，岳阳经开区未安排人到现场核实，几次申请退单，导致该问题处理严重滞后。

**（三）工单结案内容把关不严格。**吴先生反映岳阳楼区渔政二码头乱收费的问题，市公路建养中心将其他工单结案内容作为该工单结案内容上报错误结案，导致该问题未被及时有效处理。

#### 五、下一步工作要求

近期，相关责任单位受理工单推诿现象频发，严重影响热线工单办理质效和群众对热线工作的体验感。下一步，凡市政府 12345 热线

服务中心下派的存有争议的热线工单，各热线承办单位应根据“属地管理”或“行业监管”原则，落实热线工单“首问责任制”要求，提高政治站位，积极主动作为，及时有效处理群众诉求。如确需退单，需提供现场核实证明和政策依据，并就何单位受理提出建议，相关情况形成文字加盖单位公章后报市政府 12345 热线服务中心，否则不予退单。

附件：1、2023 年 4 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表  
2、2023 年 4 月岳阳市市长信箱办理综合评价表  
3、2023 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表  
4、2023 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

## 2023 年 4 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表

综合评价 A 类单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳楼区	3902	3884	99.54%	3883	99.51%	105	2.69%	843	22.43%	94.7	A
湘阴县	1434	1434	100%	1434	100%	59	4.11%	315	21.62%	94.9	A
岳阳县	1490	1490	100%	1490	100%	23	1.54%	233	15.87%	96.5	A
汨罗市	1374	1368	99.56%	1367	99.49%	45	3.28%	263	19.42%	95.2	A
平江县	1307	1307	100%	1304	99.77%	67	5.13%	313	23.45%	94.2	A
市移动公司	1213	1213	100%	1213	100%	6	0.49%	264	20.09%	95.9	A
岳阳经开区	1118	1118	100%	1118	100%	48	4.29%	279	25.11%	94.1	A
临湘市	1094	1094	100%	1094	100%	16	1.46%	198	16.89%	96.3	A
华容县	1044	1044	100%	1044	100%	15	1.44%	183	17.55%	96.2	A
市公安交警支队	682	682	100%	682	100%	7	1.03%	102	14.11%	97	A
君山区	618	618	100%	618	100%	12	1.94%	125	20.87%	95.4	A
南湖新区	610	610	100%	610	100%	14	2.30%	73	12.31%	97.1	A
云溪区	466	466	100%	465	99.79%	8	1.72%	67	13.93%	96.8	A
市联通公司	422	422	100%	421	99.76%	32	7.58%	139	33.02%	91.8	A
市住建局	369	369	100%	369	100%	21	5.69%	112	27.86%	93.3	A
市公安局	307	307	100%	307	100%	10	3.26%	73	23.32%	94.7	A
国网岳阳供电公司	292	291	99.66%	291	99.66%	6	2.05%	38	15.97%	96.2	A
市交通运输局	249	249	100%	249	100%	9	3.61%	49	19.52%	95.4	A
岳阳银保监分局	283	283	100%	283	100%	8	2.83%	94	33.81%	92.7	A
市公交集团公司	212	212	100%	212	100%	4	1.89%	23	9.50%	97.7	A
市卫健委	231	231	100%	231	100%	13	5.63%	47	20.89%	94.7	A
市水务集团公司	184	184	100%	184	100%	1	0.54%	20	11.30%	97.6	A
市城管局	148	148	100%	148	100%	0	0%	25	15.06%	97	A
屈原管理区	157	157	100%	157	100%	12	7.64%	36	23.68%	93.7	A
岳阳华润燃气公司	169	169	100%	169	100%	5	2.96%	47	28.14%	93.8	A
城陵矶新港区	118	118	100%	118	100%	2	1.69%	24	19.20%	95.8	A
市电信公司	128	128	100%	128	100%	3	2.34%	25	17.99%	95.9	A
市邮政管理局	113	112	99.12%	112	99.12%	1	0.88%	14	12.07%	96.9	A
市城投集团公司	102	102	100%	102	100%	6	5.88%	18	19.15%	95	A
市人社局	117	117	100%	117	100%	6	5.13%	11	10.28%	96.9	A
市城运集团	87	87	100%	87	100%	4	4.60%	13	14.44%	96.2	A
市税务局	69	69	100%	69	100%	0	0%	13	18.06%	96.4	A
市教体局	79	79	100%	79	100%	2	2.53%	6	8.33%	97.8	A
市医疗保障局	64	64	100%	64	100%	1	1.56%	8	13.56%	97	A
市资规局	54	54	100%	54	100%	2	3.70%	3	5.66%	98.1	A
市生态环境局	38	38	100%	38	100%	2	5.26%	4	12.50%	96.4	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市文化旅游广电局	28	28	100%	28	100%	1	3.57%	4	12.50%	96.8	A
市市场监督管理局	29	29	100%	29	100%	1	3.45%	3	11.11%	97.1	A
市行政审批服务局	18	18	100%	18	100%	0	0%	1	4.55%	99.1	A
市公积金中心	18	18	100%	18	100%	0	0%	3	14.29%	97.1	A
市工信局	18	17	94.44%	17	94.44%	1	5.56%	2	11.76%	93.2	A
市公路建养中心	19	19	100%	19	100%	0	0%	2	11.11%	97.8	A
湖南理工学院	19	19	100%	18	94.74%	3	15.79%	1	5.26%	94.2	A
市广播电视台	13	13	100%	12	92.31%	0	0%	1	7.14%	96.3	A
岳阳职业技术学院	11	11	100%	11	100%	0	0%	0	0%	100	A
市民政局	13	13	100%	13	100%	1	7.69%	3	23.08%	93.8	A
市财政局	12	12	100%	12	100%	1	8.33%	1	8.33%	96.7	A
市消防救援支队	13	13	100%	13	100%	2	15.38%	2	16.67%	93.6	A
湖南民族职业学院	14	14	100%	14	100%	0	0%	0	0%	100	A
市人民银行	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	7	7	100%	7	100%	0	0%	0	0%	100	A
市商务局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	25%	95	A
市残联	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公共资源交易中心	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市机关事务管理局	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	50%	90	A
市水利局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市金融办	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市应急管理局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市烟草局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市洞庭新城公司	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A

### 综合评价 B 类单位

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市国资委	22	21	95.45%	21	95.45%	3	13.64%	5	33.33%	87.9	B

### 综合评价 C 类单位

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳海关	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C

附件 2:

## 2023 年 4 月岳阳市市长信箱办理综合评价表

综合评价 A 类单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳楼区	184	184	100%	184	100%	0	0%	150	81.52%	96.3	A
岳阳经开区	84	84	100%	80	95.24%	1	1.19%	80	95.24%	97.62	A
湘阴县	81	81	100%	81	100%	0	0%	52	64.20%	92.84	A
平江县	48	48	100%	48	100%	0	0%	46	95.83%	99.17	A
市公安交警支队	46	46	100%	46	100%	0	0%	46	100%	100	A
南湖新区	43	43	100%	42	97.67%	0	0%	42	97.67%	98.84	A
汨罗市	43	43	100%	39	90.70%	0	0%	28	65.12%	90.23	A
市人社局	40	40	100%	40	100%	0	0%	40	100%	100	A
岳阳县	38	38	100%	38	100%	0	0%	32	84.21%	96.84	A
市住建局	38	38	100%	38	100%	0	0%	26	68.42%	93.68	A
市公安局	33	33	100%	33	100%	0	0%	26	78.79%	95.76	A
华容县	31	31	100%	31	100%	0	0%	27	87.10%	97.42	A
云溪区	29	29	100%	29	100%	0	0%	27	93.10%	98.62	A
君山区	24	24	100%	24	100%	0	0%	20	83.33%	96.67	A
市城投集团公司	21	21	100%	21	100%	0	0%	17	80.95%	96.19	A
临湘市	19	19	100%	19	100%	0	0%	16	84.21%	96.84	A
市财政局	18	18	100%	15	83.33%	0	0%	17	94.44%	93.89	A
市资规局	17	17	100%	17	100%	0	0%	13	76.47%	95.29	A
市卫健委	16	16	100%	16	100%	0	0%	15	93.75%	98.75	A
市城管局	15	15	100%	15	100%	0	0%	14	93.33%	98.67	A
市公积金中心	14	14	100%	14	100%	0	0%	13	92.86%	98.57	A
市公交集团公司	13	13	100%	13	100%	0	0%	11	84.62%	96.92	A
市发改委	12	12	100%	12	100%	0	0%	12	100%	100	A
岳阳银保监分局	11	11	100%	11	100%	0	0%	11	100%	100	A
市教体局	11	11	100%	11	100%	0	0%	11	100%	100	A
市交通运输局	10	10	100%	10	100%	0	0%	8	80%	96	A
市医疗保障局	8	8	100%	8	100%	0	0%	8	100%	100	A
市文化旅游广电局	7	7	100%	7	100%	0	0%	6	85.71%	97.14	A
市税务局	7	7	100%	7	100%	0	0%	7	100%	100	A
市市场监督管理局	7	7	100%	7	100%	0	0%	6	85.71%	97.14	A
国网岳阳供电公司	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市统计局	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
市工信局	5	5	100%	5	100%	0	0%	4	80%	96	A
城陵矶新港区	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
市民政局	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
屈原管理区	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市应急管理局	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	3	100%	90	A
市行政审批服务局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市司法局	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	3	100%	90	A
市水利局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市城运集团	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	3	100%	90	A
湖南民族学院	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
岳阳华润燃气公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市水务集团公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市消防救援支队	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市林业局	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市生态环境局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
市洞庭新城公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
岳阳职业技术学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市档案馆	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市烟草局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市乡村振兴局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市商务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市口岸办	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市金融办	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
三荷机场	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
<b>综合评价 B 类及以下单位</b>											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公路建养中心	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	80	B

附件 3:

## 2023 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
岳阳楼区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 133380)
岳阳经开区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 136820)
平江县	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 141845)
汨罗市	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 119887)
湘阴县	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 143352)
临湘市	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 113469)
市联通公司	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 131196)
市住建局	-2	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 122863); 因推诿导致工单多次转派, 最后核实属于其应该承办的。每件扣 1 分 (热线编号: 113779)
岳阳银保监分局	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 133235)
岳阳华润燃气公司	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 131101)
市交通运输局	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 127321)
市卫健委	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 123985)
市洞庭新城公司	-0.5	知识库管理	未按要求在知识库中及时上传 24 小时值班表的, 每次扣 0.5 分 (劳动节值班表)
岳阳海关	-0.5	知识库管理	未按要求在知识库中及时上传 24 小时值班表的, 每次扣 0.5 分 (劳动节值班表)
市国资委	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
岳阳海关	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
市公路建养中心	-2	信件办理综合考评	信件月度考评 B 类
岳阳楼区	-2	上级考评	省监管平台抽查回访通报批评
岳阳经开区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例

附件 4:

## 2023 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

部门名称	加扣分值	指标名称	加分明细
岳阳县	+2	创新创优	岳阳县县长吴光文参加“领导接听日”活动；岳阳县政府党组（扩大）会议讨论将 12345 热线和市长信箱考核纳入县绩效考核办法约束指标中。
华容县	+1	创新创优	华容县县长周鹏参加“领导接听日”活动
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳楼区	+1	创新创优	搭建“热线+公益诉讼检察”数据共享新桥梁
南湖新区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
临湘市	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
湘阴县	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
岳阳楼区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
君山区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
汨罗市	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市人社局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市发改委	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市公路建养中心	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例

**分送：**各县市区人民政府，岳阳经济技术开发区、城陵矶新港区、南湖新区、屈原管理区，市直各单位，中央、省属驻岳各单位。