



# 政务服务热线工作通报

2023 年第 7 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 8 月 25 日

## 2023 年 7 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”活动结束。根据市政府统一安排，7 月份，市教体局、市资规局、市民政局和市住房公积金管理中心主要负责人先后到市 12345 热线服务中心接听企业群众来电，受理企业群众电话诉求 48 件。截止 7 月份，2023 年度“领导接听日和部门轮值日”活动圆满结束，共受理企业群众电话诉求 191 件，其中在线直接答复咨询 53 件，各责任单位承办工单 138 件，社会反响良好。

**(二) 岳阳 12345 热线上半年工作交流会议召开。**7月14日上午，市12345热线服务中心组织召开2023年上半年12345热线工作交流会议，各县市区热线机构主要负责人参加了会议。会上，各热线机构负责人作了工作交流发言，市12345热线服务中心对各县市区上半年工作进行了讲评，并就压实热线和信箱工单办理责任、规范省长信箱和湘易办办理流程、加强疑难复杂工单备案等重点工作作了进一步强调。

## 二、运行情况

### (一) 12345 热线运行情况

**1、运行基本数据。**7月份，市12345热线平台共受理群众和企业来电73905件。其中，话务员在线直接答复咨询21595件，各责任单位承办公单22783件，办结率99.77%，按期办结率99.51%，群众满意度84.68%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类11751件，占比25.77%；市场管理类5498件，占比12.06%；交通运输与交通秩序类4781件，占比10.48%；公共服务类4432件，占比9.5%；社会治安与综合治理类4086件，占比8.96%；住房与城乡建设类3585件，占比7.86%；城市管理类3367件，占比7.38%；社情民意类2132件，占比4.68%。

**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62个，B类2个，C类2个，工单量为0的13个。县市区综合指标考核分值排名前三位的分别是：云溪区(98分)、君山区(97.1分)和岳阳县(96.9分)。工单办理量在100件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的分别是：市城管局(98.3分)、市公

安交警支队（97.1分）和市邮政管理局（96.6分）。公共事业服务部门综合指标考核分值排名前三位的分别是：市水务集团公司（98.8分）、市公交集团公司（98分）和国网岳阳供电公司（97.5分）。

**3、知识库管理。**7月24日，市12345热线服务中心召开加强知识库管理专题会议，会议将8月份定为“知识库优化月”，要求各承办单位集中一个月时间优化知识库内容，9月份起将加强知识库日常监管，凡发现内容过期、不完整、不准确或条目重复的情况将进行重点考核。专题会议后，各单位整改更新知识库信息470余条，工作初显成效。其中，汨罗市、岳阳县、市司法局积极配合上传知识库，新增知识库条目较多。

**4、人大代表诉求办理。**7月份，共受理人大代表来电57件，其中，话务员在线直接答复咨询15件，各责任单位承办工单42件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率98%。

**5、涉企诉求办理。**7月份，共受理涉企诉求152件，其中在线直接答复1件，各责任单位承办151工单件，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）130件，不满意22件。诉求主要集中在：市场监管类、社会保障类、开办企业类等。

## **（二）市长信箱运行情况**

**1、运行基本数据。**7月份，市长信箱平台共受理群众来信1401件。其中，12345热线微信公众号诉求341件，红网领导留言7件，政务服务投诉13件，政协委员微建议43件，已在市政府门户网站公开信件102件，群众满意率86.07%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言13件，省长信箱来信106件，湘易办诉求

工单 202 件，均在期限内办结。

**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 52 个，B 类 7 个，信件量为 0 的 17 个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的分别是：屈原管理区（100 分）、临湘市（99.46 分）和南湖新区（99.18 分）。信件办理量在 10 件以上的市直单位综合考核分值 100 分的有：市公安交警支队、市人社局、市教体局、市文旅广局、市医疗保障局和市市场监督管理局。

### 三、工作经验交流

**临湘市着力解决民生问题。**临湘市 12345 热线服务中心积极主动作为，深入分析各乡镇（街道）反映的城乡安全饮水及水利设施方面存在的问题和现象，及时向领导汇报。临湘市政府主持召开了全市城乡供水保障工作部署会，吹响了临湘市“战高温、保供水”的号角，全力以赴抓好城乡供水保障工作，确保群众饮水安全。

### 四、存在的问题

7 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）热线工单结案把关不严。**夏女士来电反映为办理健康证跑了三趟，岳阳经开区的结案内容中多次出现错别字，包括将当事人的姓氏写错；王先生来电投诉乱倒垃圾问题，城陵矶新港区在结案内容中将处理时间写错；秦先生来电反映枫庭佳苑开发商指定贷款银行的问题，市住建局在结案回复中表述的却是延期交房的内容，文不对题。

**（二）热线工单处理不及时。**岳阳楼区和汨罗市超期未办工单较多，岳阳楼区超期办结数 60 件，汨罗市 25 件，均表现为工单处理周期较长，且不按要求申请延期，导致超期办结，影响我市热线在全省考核排名。

**（三）热线工单办理流程不规范。**市住建局因未与诉求人联系，导致诉求人在网络发帖曝光，造成不良影响。胡女士反映凤凰社区占道经营，屈原管理区天问街道告知当事人此事要找区城管局协调，工单未处理到位就提交结案。李先生反映营盘岭西路大桥河小学门口的垃圾桶产生难闻气味，岳阳经开区本应将此工单转派至区环卫所处理，但该工单未处理就直接提交结案。

- 附件：1、2023 年 7 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表  
2、2023 年 7 月岳阳市市长信箱办理综合评价表  
3、2023 年 7 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表  
4、2023 年 7 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

## 2023 年 7 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	3570	3534	98.99%	3510	98.32%	138	3.87%	580	16.39%	95.1	A
平江县	1746	1746	100%	1745	99.94%	71	4.07%	276	15.98%	96	A
湘阴县	1677	1676	99.94%	1672	99.7%	47	2.8%	283	17.09%	95.9	A
汨罗市	1733	1719	99.19%	1708	98.56%	78	4.5%	288	16.92%	95	A
岳阳县	1624	1624	100%	1624	100%	31	1.91%	216	13.44%	96.9	A
岳阳经开区	1272	1272	100%	1272	100%	59	4.64%	203	16.06%	95.9	A
临湘市	1320	1320	100%	1319	99.92%	29	2.2%	165	13.61%	96.8	A
华容县	1298	1298	100%	1296	99.85%	40	3.08%	181	14.49%	96.4	A
市移动公司	855	855	100%	855	100%	11	1.29%	154	19.23%	95.9	A
市公安交警支队	736	736	100%	735	99.86%	7	0.95%	98	13.15%	97.1	A
国网岳阳供电公司	560	560	100%	557	99.46%	12	2.14%	55	9.79%	97.5	A
君山区	636	636	100%	636	100%	13	2.04%	74	12.35%	97.1	A
南湖新区	492	492	100%	492	100%	18	3.66%	69	14.23%	96.4	A
云溪区	561	561	100%	561	100%	7	1.25%	48	8.94%	98	A
市公安局	466	465	99.79%	461	98.93%	20	4.29%	100	21.14%	94.5	A
市住建局	432	432	100%	432	100%	27	6.25%	105	23.49%	94.1	A
市交通运输局	410	396	96.59%	395	96.34%	20	4.88%	56	14.25%	94.1	A
市公交集团公司	317	317	100%	317	100%	3	0.95%	26	8.84%	98	A
市水务集团公司	229	229	100%	229	100%	0	0%	14	6.11%	98.8	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	216	216	100%	216	100%	3	1.39%	34	16.5%	96.4	A
市卫健委	217	217	100%	217	100%	5	2.3%	32	15.17%	96.5	A
市邮政管理局	175	175	100%	175	100%	4	2.29%	25	14.88%	96.6	A
市联通公司	189	189	100%	189	100%	13	6.88%	44	23.4%	93.9	A
市城管局	198	198	100%	198	100%	1	0.51%	16	8.21%	98.3	A
市电信公司	195	195	100%	195	100%	7	3.59%	53	27.6%	93.8	A
岳阳华润燃气公司	156	156	100%	156	100%	18	11.54%	26	18.44%	94	A
屈原管理区	149	149	100%	149	100%	11	7.38%	33	22.92%	93.9	A
城陵矶新港区	141	141	100%	139	98.58%	8	5.67%	15	9.93%	96.5	A
市人社局	152	152	100%	150	98.68%	6	3.95%	18	13.24%	96.2	A
市城运集团	134	134	100%	134	100%	3	2.24%	14	11.48%	97.3	A
市城投集团公司	97	97	100%	97	100%	6	6.19%	17	17.89%	95.2	A
市税务局	89	89	100%	89	100%	5	5.62%	14	16.67%	95.5	A
市教体局	84	84	100%	84	100%	1	1.19%	11	12.5%	97.3	A
市资规局	63	63	100%	63	100%	3	4.76%	7	9.72%	97.1	A
市医疗保障局	56	56	100%	56	100%	3	5.36%	4	7.27%	97.5	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
市市场监督管理局	31	31	100%	31	100%	0	0%	6	15.79%	96.8	A
市文化旅游广电局	29	29	100%	28	96.55%	2	6.9%	0	0%	97.6	A
市生态环境局	31	31	100%	31	100%	5	16.13%	1	3.45%	96.1	A
市工信局	28	28	100%	28	100%	5	17.86%	2	7.14%	95	A
市住房公积金管理中心	28	28	100%	27	96.43%	3	10.71%	8	28.57%	91.1	A
市人民银行	29	29	100%	29	100%	3	10.34%	1	3.7%	97.2	A
市行政审批服务局	25	25	100%	25	100%	4	16%	0	0%	96.8	A
市广播电视台	21	21	100%	21	100%	0	0%	3	13.04%	97.4	A
市消防救援支队	21	21	100%	21	100%	3	14.29%	5	23.81%	92.4	A
市财政局	17	17	100%	17	100%	1	5.88%	0	0%	98.8	A
市民政局	11	11	100%	11	100%	0	0%	1	6.25%	98.8	A
市发改委	21	21	100%	21	100%	0	0%	1	10%	98	A
湖南理工学院	9	9	100%	9	100%	0	0%	0	0%	100	A
市烟草局	5	5	100%	5	100%	1	20%	0	0%	96	A
湖南民族职业学院	8	8	100%	8	100%	1	12.5%	1	14.29%	94.6	A
市公路建养中心	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	25%	95	A
岳阳职业技术学院	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
市洞庭新城公司	6	6	100%	6	100%	0	0%	2	40%	92	A
市农业农村局	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
市商务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市林业局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公共资源交易中心	1	1	100%	1	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	31	31	100%	31	100%	11	35.48%	10	27.03%	87.5	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
市国防动员办公室	2	2	100%	2	100%	2	100%	0	0%	80	C
市应急管理局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C

附件 2:

## 2023 年 7 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	241	241	100%	241	100%	0	0%	203	84.23%	96.85	A
岳阳经开区	97	97	100%	94	96.91%	0	0%	89	91.75%	97.42	A
市住建局	93	93	100%	93	100%	0	0%	57	61.29%	92.26	A
平江县	66	66	100%	65	98.48%	1	1.52%	49	74.24%	94.39	A
岳阳县	67	67	100%	67	100%	0	0%	63	94.03%	98.81	A
南湖新区	49	49	100%	49	100%	0	0%	47	95.92%	99.18	A
市公安交警支队	48	48	100%	48	100%	0	0%	48	100%	100	A
华容县	46	46	100%	46	100%	0	0%	40	86.96%	97.39	A
市人社局	45	45	100%	45	100%	0	0%	45	100%	100	A
市公安局	39	39	100%	38	97.44%	0	0%	32	82.05%	95.64	A
临湘市	37	37	100%	37	100%	0	0%	36	97.30%	99.46	A
汨罗市	35	35	100%	34	97.14%	0	0%	29	82.86%	95.71	A
湘阴县	33	33	100%	33	100%	0	0%	29	87.88%	97.58	A
君山区	34	34	100%	34	100%	0	0%	32	94.12%	98.82	A
市公交集团公司	33	33	100%	33	100%	0	0%	26	78.79%	95.76	A
市城管局	18	17	94.44%	17	94.44%	0	0%	15	88.24%	94.31	A
云溪区	23	23	100%	21	91.30%	0	0%	22	95.65%	96.52	A
市教体局	17	17	100%	17	100%	0	0%	17	100%	100	A
市资规局	17	17	100%	17	100%	0	0%	13	76.47%	95.29	A
市城投集团公司	17	17	100%	17	100%	0	0%	14	82.35%	96.47	A
市文化旅游广电局	15	15	100%	15	100%	0	0%	15	100%	100	A
市住房公积金管理中心	14	14	100%	14	100%	0	0%	13	92.86%	98.57	A
市税务局	11	11	100%	11	100%	0	0%	8	72.73%	94.55	A
城陵矶新港区	12	12	100%	12	100%	0	0%	10	83.33%	96.67	A
市交通运输局	12	12	100%	12	100%	0	0%	11	91.67%	98.33	A
市医疗保障局	10	10	100%	10	100%	0	0%	10	100%	100	A
市市场监督管理局	11	11	100%	11	100%	0	0%	11	100%	100	A
市发改委	10	10	100%	10	100%	0	0%	9	90%	98	A
国网岳阳供电公司	10	10	100%	8	80%	0	0%	10	100%	94	A
市统计局	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
市水务集团公司	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	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
市行政审批服务局	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
市财政局	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	5	5	100%	5	100%	0	0%	4	80%	96	A
屈原管理区	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
岳阳华润燃气公司	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
市司法局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市农业农村局	4	4	100%	4	100%	0	0%	3	75.00%	95	A
市民政局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
三荷机场	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市生态环境局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市商务局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市公路建养中心	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市烟草局	3	3	100%	2	66.67%	1	33.33%	3	100%	90	A
市邮政管理局	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
湖南民族职业学院	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
湖南理工学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市退役军人事务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市洞庭新城公司	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
档案馆	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
岳阳职业技术学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A

### 综合评价 B 类及以下单位

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
市工信局	18	18	100%	15	83.33%	0	0%	11	61.11%	87.22	B
市卫健委	13	13	100%	11	84.62%	0	0%	9	69.23%	89.23	B
市交投集团	7	7	100%	7	100%	0	0%	3	42.86%	88.57	B
市国资委	6	6	100%	5	83.33%	0	0%	4	66.67%	88.33	B
市消防救援支队	3	3	100%	1	33.33%	0	0%	3	100%	80	B
市应急管理局	3	2	66.67%	2	66.67%	0	0%	2	100%	80	B
市人民银行	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	80	B

附件 3:

## 2023 年 7 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	-0.5	热线办理质量	工单多次延期, 周期过长, 每件扣 0.5 分 (热线编号: 197336)
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: 237167)
	-1	热线办理质量	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 (热线工单: 256711)
城陵矶新港区	-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 (热线工单: 236554)
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: 221829)
	-1	热线办理质量	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 (热线工单: 238712)
	-0.5	热线办理质量	工单多次延期, 处理周期过长 (热线编号: 209430)
屈原管理区	-1	热线办理质量	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: 238712)
市住建局	-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: 241295)
	-2	热线办理质量	因热线工单办理不到位, 媒体曝光后造成负面影响的, 每件扣 2 分 (热线编号: 227441)
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: 238735)
市国资委	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市国防动员办公室	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市应急管理局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市工信局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市卫健委	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市城运集团	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
市国资委	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市消防救援支队	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市人民银行	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市应急管理局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
岳阳经开区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求报送典型案例

附件 4:

## 2023 年 7 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
平江县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
华容县	+1	创新创优	7 月 27 日, 华容县举办 12345 热线及市长信箱工作培训会
	+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	创新创优	7 月 13 日, 湘阴县副县长刘勇调度 12345 热线工作
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
临湘市	+1	创新创优	7 月 11 日, 临湘市市长刘琦专题研究热线工作
	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
君山区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
南湖新区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
市公安交警支队	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市教体局	+1	创新创优	市教体局局长尤庆学参加“领导接听日”活动
市民政局	+1	创新创优	市民政局局长卿漪参加“领导接听日”活动
市住房公积金管理中心	+1	创新创优	市住房公积金管理中心主任谢志辉参加“领导接听日”活动
市资规局	+1	创新创优	市资规局局长许淞参加“领导接听日”活动

**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。