

# 12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 3 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 4 月 18 日

## 2023 年 3 月 12345 热线工作和 市长信箱运行办理情况通报

### 一、总体工作情况

#### (一) 12345 热线运行情况

3 月份, 12345 热线共受理市民来电诉求 176 件, 办结率为 100%, 按期办结率为 100%, 返工数 13 件 (卫生健康局、交通局、天问街道办、住建局) 回访不满意率 12.64%, 群众不满意率为 12.64%, 比 2 月份增长 0.7%。综合指标值 94.9, 比 2 月份下降 2.4 个点, 综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在, 交通运输与交通秩序类 27 件占 13.11%, 农林水利类 25 件占 12.14%, 环保保护类 22 件占 10.68%, 住房与城乡建设类 22 件, 占 10.68%, 人力资源类和社会保障类 17 件占 8.25%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 19 家, B 类 1 家 (网络公司), C 类的有 2 家 (卫健局、天问街道办), 无工单 9 家。其中工单办理量前三的单位分别是: 交通局、河市镇、

公安局。（综合评价表附后）。

在办理工单中，公安局、市场监督管理局、农业农村局、民政局、医保局工单回复效率较高，群众满意度较高。

## （二）市长信箱办理情况

3月份，市长信箱共受理群众来信6件，办结率100%，按期办结率100%，群众满意率100%，综合指标值100，评价A类。主要涉及咨询类（1件），投诉类（4件）‘监督类（1件）。

## 二、存在问题及原因

（一）办理质量差。来电市民对办理结果不满意的情况比较突出。个别单位在办理热线工作时不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电市民缺乏联系和有效沟通。这种情况导致来电市民对处理结果不认同，重复拨打热线，我区重复受理承办，影响了返工率和满意度。科工局12345热线重视力度不够，导致执行滞后，工单落实不到位，工作推进不力。

（二）重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在“一个电话而已”的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访时很难沟通安抚来电市民。这种情况增加了热线工作的负担。

**（三）工作力量不强。**大多数乡镇(办事处)热线工作挂在信访办公室,主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果;有的部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加,工作人员少难以高质量完成办理任务;有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力,协调能力差,许多事项转办下去,办不动、办不好、办不彻底。

**（四）市民热点诉求：**市民出行无公交车、乡村道路维修；土地承包流转、雨水倒灌农田等；人力资源和社会保障；反映养猪场臭味太重、麻将馆噪音扰民、天然气管道泄漏导致多收费、消费维权等问题。

### **三、工作要求**

**（一）高度重视，压实责任。**各承办单位要高度重视 12345 热线工单办理和市长信箱信件办理工作。对派发到单位的工单和信件要及时办理、认真落实。单位工作责任要落实到岗到人。单位主要领导和分管领导要对每一个工单、信件办理情况和回复结果严格把关。

**（二）严格落实，提高质量。**各承办单位要严格按照《岳阳市 12345 政务服务便民热线和市长信箱工作考评办法》承办所有工单和信件，提高办理质量。

**（三）联系群众，提升满意率。**所有工单信件办理都必须按要求与来电来信群众联系，了解群众诉求，能解决问题的及时予以解决，不能解决或暂时不能解决的，要耐心做好群

众的解释工作，真正做到急群众所急，为群众排忧解难，提升群众满意率和信任感。

（四）达不到上述要求的，工单结案审批无法通过，将退回部门重办并在部门考核中计算返工率。

附件 1：2023 年 3 月份屈原管理区 12345 服务热线综合评价表(评价为 E 类是因为没有工单)

附件 2：2023 年 3 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

## 附件 1:

2023 年 3 月份屈原管理区 12345 服务热线综合评价表

部门名称	受理案件数	应办数	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	回访不满意率	综合指标值	等级评价
屈原交通局	22	23	23	100%	23	100%	2	8.7%	3	12.5%	95.8	A
河市镇	20	12	12	100%	12	100%	1	8.33%	6	31.58%	92	A
屈原公安局	17	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	1	5.56%	97.8	A
凤凰乡	16	21	21	100%	21	100%	1	4.76%	4	26.67%	93.7	A
屈原市场监督管理局	15	12	12	100%	12	100%	0	0%	2	12.5%	97.5	A
屈原综合执法局	15	9	9	100%	9	100%	0	0%	3	25%	95	A
营田镇	11	9	9	100%	9	100%	0	0%	2	20%	96	A
屈原人社局	11	14	14	100%	14	100%	1	7.14%	4	26.67%	93.2	A
屈原教体局	11	11	11	100%	11	100%	0	0%	2	18.18%	96.4	A
屈原卫生健康局	8	7	7	100%	7	100%	4	57.14%	3	33.33%	81.9	C
屈原住建局	7	5	5	100%	5	100%	2	40%	0	0%	92	A
屈原农业局	7	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原环保局	6	5	5	100%	5	100%	0	0%	1	20%	96	A
屈原医保局	5	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
天问街道办	4	4	4	100%	4	100%	2	50%	2	50%	80	C
屈原民政局	3	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原网络公司	3	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	1	33.33%	86.7	B
屈原科工局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原发改局	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原自来水公司	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原税务局	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原电力公司	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原文化旅游广电局	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原残联	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原自然资源局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原水利局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原应急管理局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原区政府办	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原司法局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原城投公司	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原退役军人事务局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
合计 (31)	190	175	175	100%	175	100%	15	8.57%	34	18.09%	94.7	A

附件 2:

2023 年 3 月屈原管理区市长信箱部门考核统计

部门名称	受理信件数	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	满意数	群众满意率	综合指标值	等级评价
岳阳市屈原管理区管理委员会	6	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
合计	6	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A