

# 12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 6 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 7 月 15 日

## 2023 年 06 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

06 月份，12345 热线共受理市民来电诉求 156 件，办结率为 100%，按期办结率为 100%，返工数 11 件（综合执法局、河市镇、天问街道办、交通局、环保局、卫健局、民政局）返工率 7.05%，比 5 月份上升 3.96%；群众不满意率为 20%，比 5 月份上降 2.04%。综合指标值 94.6，比 5 月份下降 1.2 个点，综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在，人力资源类和社会保障类 24 件占 14.55%，城市管理类 23 件占 13.94%，农林水利类 17 件占 10.3%，环境保护类 15 件占 9.09%，社会治安与综合管理治理类 15 件占 9.09%，交通运输与交通秩序类占 7.27%，社情民意类 12 件占 7.27%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 17 家，B 类的有 3 家（交通局、卫健局、环保局），C 类的有 1 家（天问街

道办)无工单10家。其中工单办理量前三的单位分别是:公安局、综合执法局、河市镇。(综合评价表附后)。

在办理工单中,教体局、市场监督管理局、民政局、公安局、医保局、人社局、营田镇工单回复效率较高,群众满意度较高。

## (二)市长信箱办理情况

06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(2件),投诉类(2件)举报类(1件)求助类(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。天问街道办、交通局、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：**土地承包流转流转、乡村道路维修；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、饲料厂气味大等；街道危房改造、交通运输与交通秩序、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 6 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 6 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

## 附件 1:

2023 年 6 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 | 应办理数 | 办<br>理<br>数 | 办<br>结<br>率 | 按期办<br>理数 | 按期办<br>结率 | 返<br>工<br>数 | 返工<br>率 | 回<br>访<br>不<br>满<br>意<br>数 | 回<br>访<br>不<br>满<br>意<br>率 | 综<br>合<br>指<br>标<br>值 | 等<br>级<br>评<br>价 |
|---------------|-------|------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|---------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------|
| 屈原公安局         | 21    | 20   | 20          | 100%        | 20        | 100%      | 0           | 0%      | 4                          | 21.05%                     | 95.8                  | A                |
| 屈原综合执法局       | 19    | 16   | 16          | 100%        | 16        | 100%      | 3           | 18.75%  | 4                          | 21.05%                     | 92                    | A                |
| 河市镇           | 18    | 18   | 18          | 100%        | 18        | 100%      | 1           | 5.56%   | 4                          | 22.22%                     | 94.4                  | A                |
| 屈原人社局         | 13    | 15   | 15          | 100%        | 15        | 100%      | 0           | 0%      | 2                          | 12.5%                      | 97.5                  | A                |
| 屈原农业局         | 10    | 9    | 9           | 100%        | 9         | 100%      | 0           | 0%      | 2                          | 20%                        | 96                    | A                |
| 营田镇           | 8     | 7    | 7           | 100%        | 7         | 100%      | 0           | 0%      | 1                          | 14.29%                     | 97.1                  | A                |
| 屈原教体局         | 8     | 8    | 8           | 100%        | 8         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 天问街道办         | 7     | 5    | 5           | 100%        | 5         | 100%      | 1           | 20%     | 4                          | 57.14%                     | 84.6                  | C                |
| 屈原住建局         | 7     | 8    | 8           | 100%        | 8         | 100%      | 0           | 0%      | 1                          | 16.67%                     | 96.7                  | A                |
| 凤凰乡           | 7     | 10   | 10          | 100%        | 10        | 100%      | 0           | 0%      | 1                          | 20%                        | 96                    | A                |
| 屈原交通局         | 6     | 5    | 5           | 100%        | 5         | 100%      | 1           | 20%     | 2                          | 40%                        | 88                    | B                |
| 屈原市场监督管理<br>局 | 6     | 4    | 4           | 100%        | 4         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原卫生健康局       | 5     | 5    | 5           | 100%        | 5         | 100%      | 1           | 20%     | 3                          | 50%                        | 86                    | B                |
| 屈原环保局         | 5     | 5    | 5           | 100%        | 5         | 100%      | 1           | 20%     | 2                          | 40%                        | 88                    | B                |
| 屈原民政局         | 4     | 7    | 7           | 100%        | 7         | 100%      | 1           | 14.29%  | 0                          | 0%                         | 97.1                  | A                |
| 屈原医保局         | 3     | 7    | 7           | 100%        | 7         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原自来水公司       | 2     | 1    | 1           | 100%        | 1         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原科工局         | 1     | 1    | 1           | 100%        | 1         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原税务局         | 1     | 1    | 1           | 100%        | 1         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原自然资源局       | 1     | 1    | 1           | 100%        | 1         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原网络公司        | 1     | 2    | 2           | 100%        | 2         | 100%      | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 100                   | A                |
| 屈原残联          | 0     | 0    | 0           | 0%          | 0         | 0%        | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 40                    | E                |
| 屈原水利局         | 0     | 0    | 0           | 0%          | 0         | 0%        | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 40                    | E                |
| 屈原发改局         | 0     | 0    | 0           | 0%          | 0         | 0%        | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 40                    | E                |
| 屈原电力公司        | 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                |
| 屈原文化旅游广电<br>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<br>局 | 0     | 0    | 0           | 0%          | 0         | 0%        | 0           | 0%      | 0                          | 0%                         | 40                    | E                |
| 合计 (31)       | 153   | 155  | 155         | 100%        | 155       | 100%      | 9           | 5.81%   | 30                         | 20.27%                     | 94.8                  | A                |

附件 2:

2023 年 06 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    |