

# 12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 7 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 8 月 15 日

## 2023 年 7 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

7 月份, 12345 热线共受理市民来电诉求 149 件, 办结率为 100%, 按期办结率为 100%, 返工数 11 件 (天问街道办、河市镇、住建局、科工局、卫生健康局、民政局) 返工率 7.38%, 比 6 月份上升 0.33%; 群众不满意率为 22.92%, 比 6 月份上升 2.92%。综合指标值 93.9, 比 6 月份下降 0.7 个点, 综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在, 农林水利类 21 件占 12.57%, 城市管理类 20 件占 11.98%, 市场管理类 17 件占 10.18%, 公共服务类 17 件占 10.18%, 社会治安与综合管理治理类 14 件占 8.38%, 教科文体类 14 件占 8.38%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 15 家, B 类的有 2 家 (河市镇、天问街道办), C 类的有 2 家 (科工局、农业农村局) E 类的有 1 家 (卫生健康局) 无工单 12 家。其中工

单办理量前三的单位分别是：人社局、医保局、环保局、公安局、综合执法局。（综合评价表附后）。

在办理工单中，人社局、综合执法局、自来水公司、公安局、医保局、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

7月份，市长信箱共受理群众来信4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。主要涉及质疑类（1件），投诉类（2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（热线编号238712多次转派，扣1分）、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；超市门店噪音；阳光招生问题；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 7 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 7 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

## 附件 1:

2023 年 7 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 |
|-----------|-------|------|-----|------|-------|-------|-----|--------|--------|--------|-------|------|
| 营田镇       | 21    | 16   | 16  | 100% | 16    | 100%  | 0   | 0%     | 6      | 33.33% | 93.3  | A    |
| 屈原公安局     | 17    | 18   | 18  | 100% | 18    | 100%  | 0   | 0%     | 1      | 5.88%  | 98.8  | A    |
| 河市镇       | 16    | 17   | 17  | 100% | 17    | 100%  | 3   | 17.65% | 6      | 33.33% | 89.8  | B    |
| 屈原市场监督管理局 | 14    | 12   | 12  | 100% | 12    | 100%  | 0   | 0%     | 2      | 15.38% | 96.9  | A    |
| 屈原住建局     | 13    | 12   | 12  | 100% | 12    | 100%  | 1   | 8.33%  | 2      | 15.38% | 95.3  | A    |
| 凤凰乡       | 11    | 12   | 12  | 100% | 12    | 100%  | 0   | 0%     | 3      | 25%    | 95    | A    |
| 天问街道办     | 6     | 9    | 9   | 100% | 9     | 100%  | 3   | 33.33% | 2      | 28.57% | 87.6  | B    |
| 屈原人社局     | 6     | 6    | 6   | 100% | 6     | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原民政局     | 6     | 7    | 7   | 100% | 7     | 100%  | 1   | 14.29% | 2      | 28.57% | 91.4  | A    |
| 屈原教体局     | 6     | 6    | 6   | 100% | 6     | 100%  | 0   | 0%     | 1      | 20%    | 96    | A    |
| 屈原科工局     | 5     | 5    | 5   | 100% | 5     | 100%  | 1   | 20%    | 3      | 60%    | 84    | C    |
| 屈原自来水公司   | 5     | 2    | 2   | 100% | 2     | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原农业局     | 4     | 3    | 3   | 100% | 3     | 100%  | 0   | 0%     | 2      | 100%   | 80    | C    |
| 屈原综合执法局   | 4     | 10   | 10  | 100% | 10    | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原环保局     | 3     | 2    | 2   | 100% | 2     | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原交通局     | 2     | 2    | 2   | 100% | 2     | 100%  | 0   | 0%     | 1      | 50%    | 90    | A    |
| 屈原卫生健康局   | 2     | 3    | 3   | 100% | 3     | 100%  | 1   | 33.33% | 2      | 100%   | 73.3  | E    |
| 屈原文化旅游广电局 | 2     | 2    | 2   | 100% | 2     | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原医保局     | 2     | 2    | 2   | 100% | 2     | 100%  | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 100   | A    |
| 屈原发改局     | 1     | 0    | 0   | 0%   | 0     | 0%    | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 40    | E    |
| 屈原网络公司    | 1     | 0    | 0   | 0%   | 0     | 0%    | 0   | 0%     | 0      | 0%     | 40    | E    |
| 屈原应急管理局   | 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    |
| 屈原税务局     | 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    |
| 屈原电力公司    | 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)   | 148   | 147  | 147 | 100% | 147   | 100%  | 10  | 6.8%   | 33     | 23.08% | 94    | A    |

附件 2:

2023 年 07 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 | 4     | 4    | 4   | 100% | 4     | 100%  | 0   | 0%  | 4   | 100%  | 100   | A    |
| 合计            | 4     | 4    | 4   | 100% | 4     | 100%  | 0   | 0%  | 4   | 100%  | 100   | A    |