

12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 8 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 9 月 13 日

2023 年 8 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

8 月份, 12345 热线共受理市民来电诉求 175 件, 办结率为 100%, 按期办结率为 100%, 返工数 5 件 (公安局 1 件、综合执法局 2 件、科工局 1 件、交通局 1 件) 返工率 3.05%, 比 7 月份下降 4.33%; 群众不满意率为 12.43%, 比 7 月份下降 10.49%。综合指标值 96.9, 比 7 月份上升 3 个点, 综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在, 人力资源和社会保障类 35 件占 17.86%, 公共服务类 27 件占 13.78%, 市场管理类 24 件占 12.24%, 农林水利类 22 件占 11.22%, 环境保护类 18 件占 9.18%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 20 家, B 类的有 2 家 (科工局、交通局), C 类的有 1 家 (医保局) 无工单 8 家。其中工单办理量前三的单位分别是: 人社局 (22 件)、河市镇 (19 件)、市场监督管理局 (18 件)。(综合评价表附后)

在办理工单中，人社局、市场监督管理局、自来水公司、河市镇、凤凰乡工单回复效率较高，群众满意度较高。

（二）市长信箱办理情况

8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。主要涉及质疑类（2件）、投诉类（2件）、咨询类（1件）、举报类（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。综合执法局（政务热线[2023]287197结案标准不一致）、交通局、科工局、综合执法局、农业局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：自来水供用；土地承包流转流转、乡村道路维修；商业噪音；教育救助、阳光招生问题；反映饲料厂气味大、道路扬尘重、天气炎热垃圾处理不及时气味严重，劳动纠纷及工伤鉴定、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 8 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 8 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

附件 1:

2023 年 8 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
屈原人社局	22	15	15	100%	15	100%	0	0%	0	0%	100	A
河市镇	19	15	15	100%	15	100%	0	0%	2	12.5%	97.5	A
屈原市场监督管理局	18	18	18	100%	18	100%	0	0%	0	0%	100	A
营田镇	14	16	16	100%	16	100%	0	0%	3	18.75%	96.3	A
凤凰乡	14	11	11	100%	11	100%	0	0%	2	13.33%	97.3	A
屈原公安局	13	14	14	100%	14	100%	1	7.14%	1	7.69%	97	A
屈原自来水公司	11	14	14	100%	14	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原环保局	9	8	8	100%	8	100%	0	0%	1	12.5%	97.5	A
屈原卫生健康局	8	4	4	100%	4	100%	0	0%	2	25%	95	A
屈原农业局	8	8	8	100%	8	100%	0	0%	3	33.33%	93.3	A
屈原综合执法局	8	8	8	100%	8	100%	2	25%	1	14.29%	92.1	A
屈原科工局	7	7	7	100%	7	100%	1	14.29%	3	42.86%	88.6	B
屈原教体局	6	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	14.29%	97.1	A
天问街道办	5	5	5	100%	5	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原交通局	3	2	2	100%	2	100%	1	50%	1	25%	85	B
屈原民政局	3	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原应急管理局	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原医保局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
屈原税务局	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原住建局	1	5	5	100%	5	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	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原网络公司	0	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原电力公司	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原文化旅游广电局	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)	175	164	164	100%	164	100%	5	3.05%	22	12.43%	96.9	A

附件 2:

2023 年 08 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	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
合计	6	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A