



# 政务服务热线工作通报

2023 年第 9 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 10 月 20 日

## 2023 年 9 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

### 一、工作动态

(一) 市政府 12345 热线服务中心获“品质跃升典范奖”和“服务企业优秀单位”荣誉。9 月 13 日，在 2023 年（第七届）全国 12345 政务服务便民热线大会上，市政府 12345 热线服务中心荣获“品质跃升典范奖”。9 月 20 日，在 2023 年（第五届）全国政务热线发展论坛会上，市政府 12345 热线服务中心荣获“服务企业优秀单位”称号；市 12345 热线呼叫中心员工王菊艳获评 2023 年全国政务热线“最美热线人”。

## **(二) 市 12345 热线平台与市场监管 12315 平台实现对接联动。**

9 月份，岳阳市政府 12345 热线服务中心与岳阳市市场监督管理局加强双方信息互联共享，推进了本市 12345 热线平台与市场监管 12315 平台标准化系统对接，实现了数据共享和工单流转，优化了市场监管类热线工单办理流程，确保了市场监管类来电诉求的高效高质办理。

## **二、运行情况**

### **(一) 12345 热线运行情况**

**1、运行基本数据。**市 12345 热线平台受理企业群众来电 74878 件，同比增长 9623 件，增长率 14.75%。其中，话务员在线直接答复咨询 24551 件，各责任单位承办工单 25963 件，办结率 99.98%，按期办结率 98.95%，群众满意率 87.31%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 12179 件，占比 23.79%；市场管理类 5784 件，占比 11.3%；社会治安与综合治理类 5266 件，占比 10.28%；交通运输与交通秩序类 5216 件，占比 10.19%；公共服务类 4427 件，占比 8.65%；住房与城乡建设类 4178 件，占比 8.16%；城市管理类 3939 件，占比 7.69%；科教文体类 2301 件，占比 4.49%。

**2、工单办理考核。**全市 79 家热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 66 家，C 类 1 家，E 类 2 家，工单量为 0 的 10 家。县市区综合指标考核分值排名前三位的分别是：岳阳县（97.8 分）、云溪区（97.8 分）和临湘市（97.8 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：市城运集团（98.7 分）、市水务集团（98.2 分）和市邮政管理局（97.9 分）。市应急管理局、市口岸办按期办理率指标较低，等级评价为 E 类。

**3、知识库管理。**市 12345 热线平台知识库累计更新 281 条，其

中，市教体局、市公安局、市交通运输局积极配合上传知识库，新增知识库内容质量较高。市民政局、市林业局未在规定时间内上传中秋国庆双节值班表。

**4、人大代表诉求办理。**9月份，共受理人大代表来电59件，其中，话务员在线直接答复咨询22件，各责任单位承办工单37件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率86.4%。

**5、涉企诉求办理。**市12345热线平台受理涉企诉求690件，其中在线直接答复531件，各责任单位承办工单162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）681件，不满意9件。诉求主要集中在：市场监管类（221件）、人力资源和社会保障类（207件）、开办企业咨询类（86件）等。

## **（二）市长信箱运行情况**

**1、运行基本数据。**市长信箱平台共受理群众来信1198件。其中，12345热线微信公众号诉求197件，红网领导留言14件，政务服务投诉18件，政协委员微建议52件，已在市政府门户网站公开信件95件，群众满意率87.90%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言11件，省长信箱来信84件，湘易办诉求工单117件，均在期限内办结。

**2、信件办理考核。**全市76家市长信箱承办单位综合考评等级评价为A类的64家，B类1家，C类1家，信件量为0的10家。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的分别是：临湘市（100分）、屈原管理区（100分）和云溪区（99.23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：市教体局、市医疗保障局。平江县受理省12345监管平台下派的省长信箱工单15件，

办理认真负责，回复内容规范。

### 三、工作经验交流

（一）云溪区开展“政务服务移动超市进社区”活动，12345 热线工作人员现场为群众提供政策咨询及疑难解答。

（二）岳阳县印发《岳阳县人民政府办公室关于做好“省长信箱”交办件办理工作的通知》，明确办理程序以及相关工作要求。

（三）屈原管理区在全区组织开展“12345”公众热线业务专题培训，就热线工单具体的办理规范、系统操作流程、绩效考核指标解读等内容进行了具体的解读，对热线办理流程标准、回复技巧、注意事项等方面提出了具体要求。

### 四、存在的问题

9 月份，12345 热线和市长信箱办理情况总体较好，但工单办理质量、工单办理规范等方面有待提升：

（一）**工单回复内容不真实**。湘阴县部分工单回复结案内容出现文不对题，如群众反映湘杨路袁记老食堂店铺的玻璃被货车拖运石头掉落砸碎的问题，回复结案的内容错误；群众要求碧桂园开发商尽快发放阳台封窗款，回复结案的是房屋质量维权问题。平江县部分热线工单回复结案内容模板化，如群众投诉平江县翡翠湾工地拖欠工资、石牛寨镇锌村高标农田水镇项目拖欠工资等问题，没有针对个案进行具体回复。华润燃气公司和市联通公司部分工单回复结案内容简单，无法从回复内容中得知市民诉求办理结果。

（二）**工单办理流程不规范**。某女士反映除月公园内足球场路灯未照明的问题，南湖新区在结案内容中出现内部单位转派，反映的问题未得到实质处理。某先生投诉社区有一座信号塔废弃，存在安全

隐患，市联通公司收到热线工单后，不联系群众核实情况就签收工单，后又在结案时申请退单，导致群众诉求没有及时得到处理。

**（三）重点工单办理不严谨。**部分单位没有严格按照市政府12345热线服务中心印发的通知要求办理省12345热线监管平台下派的热线工单，汨罗市部分工单回复结案格式不规范，市公安局多次出现不按格式回复结案、不提交红头公函备案等情况。

附件：1、2023年9月岳阳市12345政务服务热线综合评价表  
2、2023年9月岳阳市市长信箱办理综合评价表  
3、2023年9月12345热线和市长信箱工作考核扣分表  
4、2023年9月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 9 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	3995	3902	97.67%	3883	97.20%	136	3.40%	559	13.70%	95	A
平江县	2090	2090	100%	2076	99.33%	108	5.17%	299	14.44%	95.9	A
湘阴县	1948	1943	99.74%	1918	98.46%	57	2.93%	243	12.44%	96.4	A
汨罗市	1913	1871	97.80%	1851	96.76%	44	2.30%	235	12.49%	95.4	A
岳阳县	1797	1797	100%	1797	100%	16	0.89%	187	10.35%	97.8	A
岳阳经开区	1706	1706	100%	1704	99.88%	60	3.52%	251	14.50%	96.4	A
临湘市	1529	1529	100%	1529	100%	18	1.18%	158	9.86%	97.8	A
华容县	1400	1400	100%	1400	100%	28	2%	144	10.32%	97.5	A
市移动公司	900	900	100%	900	100%	10	1.11%	183	18.39%	96.1	A
市公安交警支队	839	839	100%	839	100%	10	1.19%	99	11.77%	97.4	A
君山区	662	662	100%	662	100%	12	1.81%	67	9.70%	97.7	A
云溪区	647	647	100%	647	100%	5	0.77%	65	10.33%	97.8	A
南湖新区	573	573	100%	573	100%	16	2.79%	84	13.31%	96.8	A
市公安局	579	578	99.83%	571	98.62%	30	5.18%	70	11.67%	96.2	A
市交通运输局	352	350	99.43%	350	99.43%	11	3.13%	53	15.87%	95.9	A
市公交集团公司	340	340	100%	336	98.82%	4	1.18%	32	8.89%	97.6	A
市住建局	349	349	100%	349	100%	14	4.01%	69	18.30%	95.5	A
国网岳阳供电公司	311	311	100%	310	99.68%	11	3.54%	43	12.87%	96.6	A
市水务集团公司	290	290	100%	290	100%	2	0.69%	26	8.18%	98.2	A
市人社局	303	299	98.68%	299	98.68%	8	2.64%	12	4.56%	97.8	A
市城管局	230	230	100%	230	100%	11	4.78%	24	9.38%	97.2	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	203	203	100%	201	99.01%	6	2.96%	38	16.38%	95.8	A
市联通公司	218	218	100%	216	99.08%	15	6.88%	45	20.55%	94.2	A
市卫健委	211	211	100%	209	99.05%	8	3.79%	19	9.36%	97.1	A
屈原管理区	171	171	100%	171	100%	7	4.09%	29	17.47%	95.7	A
岳阳华润燃气公司	172	172	100%	172	100%	13	7.56%	38	20.65%	94.4	A
市邮政管理局	145	145	100%	143	98.62%	5	3.45%	6	4.84%	97.9	A
市电信公司	170	170	100%	169	99.41%	8	4.71%	37	21.89%	94.5	A
市城运集团	161	161	100%	161	100%	3	1.86%	7	4.61%	98.7	A
城陵矶新港区	134	132	98.51%	132	98.51%	2	1.49%	30	22.06%	94.4	A
市城投集团公司	100	100	100%	98	98%	9	9%	17	15.45%	94.5	A
市教体局	95	95	100%	95	100%	4	4.21%	5	4.72%	98.2	A
市税务局	88	88	100%	87	98.86%	5	5.68%	17	19.54%	94.6	A
市医疗保障局	79	79	100%	79	100%	5	6.33%	9	12.33%	96.3	A
市资规局	54	54	100%	54	100%	4	7.41%	6	10.53%	96.4	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
市生态环境局	43	43	100%	39	90.70%	1	2.33%	5	10.42%	94.7	A
湖南理工学院	48	48	100%	47	97.92%	3	6.25%	4	8.70%	96.4	A
岳阳职业技术学院	31	31	100%	31	100%	4	12.90%	3	8.33%	95.8	A
市住房公积金管理中心	31	31	100%	31	100%	1	3.23%	1	3.57%	98.6	A
市人民银行	28	28	100%	27	96.43%	0	0%	1	3.23%	98.3	A
市行政审批服务局	22	22	100%	22	100%	1	4.55%	1	4.17%	98.3	A
市工信局	27	27	100%	27	100%	6	22.22%	4	14.81%	92.6	A
市国资委	34	34	100%	34	100%	4	11.76%	3	8.82%	95.9	A
市市场监督管理局	29	29	100%	29	100%	1	3.45%	3	13.04%	96.7	A
市广播电视台	21	21	100%	21	100%	2	9.52%	3	12.50%	95.6	A
湖南民族职业学院	14	14	100%	14	100%	2	14.29%	3	12.50%	94.6	A
市司法局	14	14	100%	14	100%	0	0%	1	6.25%	98.8	A
市财政局	19	19	100%	19	100%	0	0%	2	10.53%	97.9	A
市文化旅游广电局	17	17	100%	17	100%	1	5.88%	0	0%	98.8	A
市公路建养中心	15	15	100%	15	100%	1	6.67%	5	29.41%	92.8	A
市民政局	17	17	100%	17	100%	2	11.76%	0	0%	97.6	A
市林业局	8	8	100%	8	100%	0	0%	2	25%	95	A
中南工业学校	8	8	100%	8	100%	0	0%	1	10%	98	A
市国防动员办公室	8	8	100%	8	100%	0	0%	3	37.50%	92.5	A
市消防救援支队	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	20%	96	A
市烟草局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市商务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市信访局	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	2	2	100%	2	100%	1	50%	0	0%	90	A

**综合评价 C 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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市洞庭新城公司	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
市应急管理局	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	50	E
市口岸办	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E

附件 2:

## 2023 年 9 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	170	170	100.00%	170	100.00%	0	0.00%	138	81.18%	96.24	A
岳阳经开区	94	94	100.00%	94	100.00%	0	0.00%	90	95.74%	99.15	A
市住建局	60	60	100.00%	59	98.33%	1	1.67%	45	75.00%	94.50	A
市公安局	78	78	100.00%	78	100.00%	0	0.00%	66	84.62%	96.92	A
市公安交警支队	51	51	100.00%	51	100.00%	0	0.00%	47	92.16%	98.43	A
湘阴县	46	46	100.00%	46	100.00%	0	0.00%	42	91.30%	98.26	A
市人社局	49	49	100.00%	49	100.00%	0	0.00%	46	93.88%	98.78	A
岳阳县	36	36	100.00%	36	100.00%	0	0.00%	33	91.67%	98.33	A
南湖新区	36	36	100.00%	36	100.00%	0	0.00%	34	94.44%	98.89	A
平江县	33	33	100.00%	33	100.00%	0	0.00%	30	90.91%	98.18	A
市公交集团公司	34	34	100.00%	34	100.00%	0	0.00%	31	91.18%	98.24	A
云溪区	26	26	100.00%	26	100.00%	0	0.00%	25	96.15%	99.23	A
汨罗市	24	24	100.00%	22	91.67%	1	4.17%	18	75.00%	92.50	A
华容县	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	17	80.95%	96.19	A
君山区	18	18	100.00%	18	100.00%	0	0.00%	15	83.33%	96.67	A
市资规局	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	18	85.71%	97.14	A
市城投集团公司	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	16	76.19%	95.24	A
临湘市	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	9	100.00%	100.00	A
市城管局	15	14	93.33%	13	86.67%	0	0.00%	12	85.71%	91.14	A
市教体局	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	14	100.00%	100.00	A
市工信局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	9	90.00%	98.00	A
市水务集团公司	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	11	91.67%	98.33	A
市交通运输局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
市税务局	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	9	81.82%	96.36	A
市医疗保障局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	100.00	A
市卫健委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	A
城陵矶新港区	5	5	100.00%	4	80.00%	0	0.00%	5	100.00%	94.00	A
市生态环境局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市财政局	8	8	100.00%	6	75.00%	0	0.00%	8	100.00%	92.50	A
市城运集团	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
屈原管理区	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市文化旅游广电局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	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
市发改委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
市统计局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	2	50.00%	90.00	A
岳阳职业技术学院	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
三荷机场	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市国资委	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
岳阳华润燃气公司	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市农业农村局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市民政局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市行政审批服务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市国防动员办公室	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市洞庭新城公司	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市司法局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市邮政管理局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市商务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市消防救援支队	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市供销合作联社	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市人民银行	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
<b>综合评价 B 类及以下单位</b>											
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
湖南民族职业学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	B
市应急管理局	11	10	90.91%	9	81.82%	0	0.00%	4	40.00%	79.82	C

附件 3:

## 2023 年 9 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
平江县	-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: 347505)
	-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: 346463)
	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由, 每件扣 0.5 分 (热线编号: 376614 )
湘阴县	-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: 337159)
	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由, 每件扣 0.5 分 (热线编号 373049)
汨罗市	-1	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由, 每件扣 0.5 分 (热线编号 : 355489、370026 )
岳阳楼区	-0.5	热线办理质	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由, 每件扣 0.5 分 (热线编号 369105)
君山区	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
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: 331482)
市联通公司	-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: 377179)
市生态环境局	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由, 每件扣 0.5 分 (热线编号 356868)
市民政局	-0.5	知识库管理	未按要求在知识库中及时上传 24 小时值班表, 每次扣 0.5 分
市林业局	-0.5	知识库管理	未按要求在知识库中及时上传 24 小时值班表, 每次扣 0.5 分
市洞庭新城	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市应急管理局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市口岸办	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
湖南民族学院	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类

附件 4:

## 2023 年 9 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	+1	信件办理质量	表扬信件：编号 183372
岳阳县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
	+2	创新创优	岳阳县印发《岳阳县人民政府办公室关于做好“省长信箱”交办件办理工作的通知》
华容县	+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	+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	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
	+1	信件办理质量	表扬信件：编号 181460
汨罗市	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳楼区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
云溪区	+2	创新创优	云溪区开展“政务服务移动超市进社区”活动，12345 热线工作人员现场为群众提供政策咨询及疑难解答
岳阳经开区	+1	信件办理质量	表扬信件：编号 181227
南湖新区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
屈原管理区	+2	创新创优	屈原管理区在全区组织开展“12345”热线业务专题培训
市人社局	+1	信件办理质量	表扬信件：编号 183456
市税务局	+1	信件办理质量	表扬信件：编号 181402

---

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。