

# 12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 9 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 10 月 13 日

## 2023 年 9 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

9 月份，12345 热线共受理市民来电诉求 174 件，办结率为 100%，按期办结率为 100%，返工数 6 件（人社局 1 件、营田镇 2 件、教体局 1 件、卫健局 2 件）返工率 3.51%，比 8 月份上升 0.46%；回访不满意 29 件（人社局 5 件、公安局 3 件、凤凰乡 1 件、营田镇 4 件、教体局 1 件、市监局 1 件、河市镇 5 件、医保局 2 件、科工局 1 件、农业局 1 件、卫健局 1 件、住建局 2 件、天问街道办 1 件、自然资源局 1 件）群众不满意率为 17.47%，比 8 月份上升 5.04%。综合指标值 95.8，比 8 月份下降 1.1 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 36 件占 19.15%，社会治安与综合管理类占 21 件占 11.17%，公共服务类 19 件占 10.11%，市场管理类 14 件占 7.45%，社情民意占 14 件

占 7.45%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 19 家，C 类的有 2 家（天问街道办、自然资源局）无工单 10 家。其中工单办理量前三的单位分别是：人社局（26 件）、公安局（18 件）、凤凰乡（17 件）。（综合评价表附后）

在办理工单中，交通局、民政局、市场监督管理局、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

9 月份，市长信箱共受理群众来信 10 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。主要涉及投诉类（8 件）、举报类（2 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、自然资源局 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：**乡镇土地承包流转流转、乡村道路维修；商业噪音；学校管理、阳光招生问题；反映饲料厂气味大、道路扬尘重、最低生活保障、社会保障劳动纠纷及工伤鉴定、消费维权等问题。

### 三、工作经验交流

9月1日市政府12345热线服务中心主任陆建新一行4人来我区调研12345工作。市热线办领导在充分肯定取得成绩的同时，围绕工单结案不规范和回访不及时提出了几点建议：一是要加强工单考核，对各单位工单回复的内容不规范的进行退回并给出回复模板。二是要主动联系当事人，确保工单回访满意率，并对有疑难的工单及时备案处理。三是要创新工作形式，不断优化服务举措，提升服务效率，努力把12345热线打造成有特色、有温度、有公信力的“总客服”。

9月20日，区行政审批局组织召开全区“12345”公众热线业务专题培训会。各乡镇（街道）、区直单位及部门业务骨干参加培训。培训会主要围绕“12345”公众服务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展开，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、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 9 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 9 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

## 附件 1:

2023 年 9 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	26	26	26	100%	26	100%	1	3.85%	5	20.83%	95.1	A
屈原公安局	18	14	14	100%	14	100%	0	0%	3	20%	96	A
凤凰乡	17	18	18	100%	18	100%	0	0%	1	7.14%	98.6	A
营田镇	16	15	15	100%	15	100%	2	13.33%	4	26.67%	92	A
屈原教体局	14	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	1	7.14%	96.8	A
屈原市场监督管理局	14	19	19	100%	19	100%	0	0%	1	6.25%	98.8	A
河市镇	12	12	12	100%	12	100%	0	0%	5	38.46%	92.3	A
屈原医保局	9	9	9	100%	9	100%	0	0%	2	20%	96	A
屈原科工局	7	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原农业局	7	7	7	100%	7	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原卫生健康局	6	8	8	100%	8	100%	2	25%	1	20%	91	A
屈原住建局	5	3	3	100%	3	100%	0	0%	2	40%	92	A
屈原交通局	4	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原民政局	4	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原网络公司	4	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原综合执法局	3	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原环保局	2	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原退役军人事务局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原税务局	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
天问街道办	1	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	100%	80	C
屈原自然资源局	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
屈原电力公司	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
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
屈原自来水公司	0	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
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
合计 (31)	174	171	171	100%	171	100%	6	3.51%	29	17.47%	95.8	A

附件 2:

2023 年 9 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	10	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	100	A
合计	10	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	100	A