



政务服务热线工作通报

2023 年第 10 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 11 月 20 日

2023 年 10 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

为保障群众安全出行,办实中心城区无主破损缺失井盖热线诉求,10 月份,市政府 12345 热线服务中心多次安排人员现场查勘协调,并到市城管局、市工信局就无主破损缺失井盖热线工单办理问题进行研究探讨。

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 72601 件,其中,话务员在线直接答复咨询 49071 件,各责任单位承办公单

23530 件，办结率 99.26%，按期办结率 98.42%，满意率 88.41%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 12544 件，占比 25.46%；市场管理类 5426 件，占比 11.02%；交通运输与交通秩序类 5309 件，占比 10.78%；社会治安与综合治理类 4891 件，占比 9.93%；城市管理类 4138 件，占比 8.4%；住房与城乡建设类 3917 件，占比 7.95%；公共服务类 3733 件，占比 7.58%；环境保护类 2523 件，占比 5.12%。

2、工单办理考核。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 65 个，C 类 2 个，工单量为 0 的 12 个。县市区综合指标考核分值排名前三位的是：君山区（98 分）、南湖新区（97.9 分）和岳阳县（97.7 分）。工单量 100 件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的是：市教体局（98.6 分）、市公安交警支队（97.5 分）和市人社局（97.4 分）。公共事业服务部门综合指标考核分值排名前三位的是：市邮政管理局（98.9 分）、市水务集团公司（98.7 分）和市城运集团（98.3 分）。

3、知识库管理。市 12345 热线平台知识库累计更新 108 条，其中，市公安交警支队、市人社局、市公交集团公司积极配合上传知识库，新增知识库内容质量较高。但部分单位知识库上传不积极，需要知识库管理人员多次催促，且上传的内容不全面，导致话务人员无法准确在线回复诉求人。市生态环境局上传的责任单位办公电话为空号，经工作人员多次提醒仍未更改。

4、人大代表诉求办理。市 12345 热线平台共受理人大代表来电 87 件，其中，话务员在线直接答复咨询 30 件，各责任单位承办公单 57 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 89.65%。

5、涉企诉求办理。市 12345 热线平台受理涉企诉求 632 件，其

中在线直接答复咨询 506 件，各责任单位承办公单 126 件，工单按期办结率和人工回访率均为 100%，企业评价满意 625 件，满意率 98.89%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（230 件）、市场监管类（171 件）、开办企业咨询类（82 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 1215 件。其中，12345 热线微信公众号诉求 286 件，红网领导留言 5 件，政务服务投诉 9 件，政协委员微建议 36 件，已在市政府门户网站公开信件 82 件，群众满意率 87.65%。中国政府网总理留言 10 件，省长信箱来信 79 件，湘易办诉求工单 83 件，均按期办结。

2、**信件办理考核**。全市 76 个市长信箱承办单位综合考评等级评价为 A 类的 52 个，B 类 1 个，C 类 1 个，信件量为 0 的 22 个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的是：南湖新区（99.49 分）、华容县（99.45 分）和湘阴县（98.97 分）。信件办理量在 15 件以上的市直单位综合考核分值排名前三位的是：市人社局（99.35 分）、市公安交警支队（99.34 分）和市交通运输局（97 分）。

三、工作经验交流

（一）**市工信局积极作为抓好弱电井盖管理**。针对中心城区弱电井盖权属复杂及破损缺失后维护推诿的诉求事项，市工信局主动担当、积极作为，第一时间指派通信运营单位将权属不明的破损缺失井盖处置到位。同时，启动了中心城区弱电井盖普查和管理制度的制定，努力消除弱电井盖破损缺失造成的安全隐患。

（二）**市人社局提升热线工作质效出实招**。今年，市人社局为进一步畅通民意渠道，开通了“人社局长直通车”，确保诉求直达、

问题速决，实现了热线诉求“三降三升”目标，即：热线总量下降、工单总数下降、投诉率下降，办理质效提升、办件排名攀升、群众满意飙升。今年1-8月，该局热线工单总数仅为去年同期的22.36%，投诉工单较去年同期大幅下降。10月份，市人社局召开专题会议研究12345热线工作，形成热线运行情况分析报告。

四、存在的问题

经对结案审核和抽查回访情况进行分析，工单办理效果不理想和群众对诉求不满意的原因主要是以下三个方面：

（一）签收办理不及时。部分单位对热线工作重视不够，存在不及时签收、不按期办结工单的现象。汨罗市屈子祠镇政府、大荆镇政府和岳阳楼区五里牌街道办事处、吕仙亭街道办事处、区城市建设投资服务中心经热线管理部门多次催促，工单办理仍大量超期。市林业局本月工单仅4件，超期2件。

（二）办理结果不真实。部分单位工单办理敷衍，存在提交回复内容与诉求内容和回访结果不一致的情况。某先生投诉本人二级建造师证书被某公司盗用，要求部门核实并督促其将证件注销，市住建局回复是经与双方多次协调，事情已处理好，市民已撤销投诉，经市热线平台回访，市民表示问题未解决，自己也未要求撤诉。某先生来电投诉岳阳经开区某唆螺夜宵店噪音扰民，经开区第一次回复内容因市民姓氏有误被退回重办，第二次回复内容为路面砂石清理问题，文不对题，造成热线工单多次退回，群众诉求得不到及时处理。

（三）后续跟进不到位。部分单位对群众反映的事项进行承诺后就提交结案，但后续不跟进不落实。某女士反映家中的燃气表电池

需频繁更换，希望华润燃气公司检测更换新表，华润燃气公司回复经核实情况属实并安排人员上门处理，但市民反馈一直没有人上门处理。李先生反映东风湖景区用于支撑景观树的铁丝未及时拆除，影响树木生长以及行人安全，希望相关部门将铁丝拆除，市城投集团回复已核实情况属实，将会与绿化单位协商询问如何处理，但市民反馈部门未联系、未处理。

- 附件：1、2023年10月岳阳市12345政务服务热线综合评价表
2、2023年10月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2023年10月12345热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2023年10月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 10 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	4165	4071	97.74%	4020	96.52%	162	3.89%	455	12.17%	95.1	A
平江县	2034	2031	99.85%	1998	98.23%	97	4.77%	266	13.77%	95.7	A
湘阴县	1981	1981	100%	1943	98.08%	74	3.74%	215	11.63%	96.4	A
岳阳县	1833	1831	99.89%	1829	99.78%	39	2.13%	154	8.75%	97.7	A
汨罗市	1902	1856	97.58%	1805	94.90%	51	2.68%	215	12.12%	94.8	A
岳阳经开区	1566	1566	100%	1562	99.74%	67	4.28%	200	13.79%	96.3	A
临湘市	1673	1671	99.88%	1670	99.82%	30	1.79%	171	11.90%	97.2	A
华容县	1399	1393	99.57%	1392	99.50%	37	2.64%	125	9.49%	97.3	A
市公安交警支队	958	958	100%	957	99.90%	14	1.46%	94	11.12%	97.5	A
市移动公司	842	842	100%	842	100%	8	0.95%	100	14.51%	96.9	A
南湖新区	646	646	100%	646	100%	15	2.32%	50	8.31%	97.9	A
云溪区	665	665	100%	664	99.85%	16	2.41%	63	9.83%	97.5	A
君山区	643	643	100%	643	100%	11	1.71%	49	8.29%	98	A
市公安局	492	492	100%	488	99.19%	20	4.07%	57	12.34%	96.5	A
市交通运输局	455	447	98.24%	446	98.02%	28	6.15%	49	11.45%	95.4	A
市公交集团公司	374	374	100%	367	98.13%	7	1.87%	29	8.38%	97.4	A
市住建局	306	305	99.67%	305	99.67%	16	5.23%	42	15.05%	95.7	A
市水务集团公司	300	300	100%	300	100%	0	0%	17	6.69%	98.7	A
国网岳阳供电公司	318	317	99.69%	314	98.74%	11	3.46%	41	13.90%	96.1	A
市人社局	281	281	100%	274	97.51%	8	2.85%	19	6.57%	97.4	A
国家金融监督管理总局岳阳 监管分局	247	247	100%	247	100%	2	0.81%	29	12.55%	97.3	A
市联通公司	234	234	100%	234	100%	11	4.70%	44	20.18%	95	A
市城管局	225	223	99.11%	223	99.11%	6	2.67%	17	9.24%	97.1	A
市卫健委	175	175	100%	174	99.43%	3	1.71%	21	12.14%	97.1	A
屈原管理区	175	175	100%	175	100%	11	6.29%	27	15.17%	95.7	A
市邮政管理局	189	189	100%	188	99.47%	2	1.06%	7	3.76%	98.9	A
城陵矶新港区	179	179	100%	179	100%	4	2.23%	28	15.91%	96.4	A
岳阳华润燃气公司	151	151	100%	150	99.34%	16	9.70%	25	20%	93.7	A
市电信公司	132	132	100%	132	100%	4	3.03%	25	19.08%	95.6	A
市教体局	127	127	100%	127	100%	1	0.79%	8	6.25%	98.6	A
市城投集团公司	132	132	100%	131	99.24%	12	9.09%	22	17.89%	94.4	A
市城运集团	100	100	100%	100	100%	3	3%	5	5.38%	98.3	A
市税务局	71	71	100%	69	97.18%	1	1.41%	4	5.88%	97.7	A
市生态环境局	62	62	100%	62	100%	5	8.06%	5	8.47%	96.7	A
市医疗保障局	73	73	100%	73	100%	3	4.11%	7	9.21%	97.3	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
市资规局	36	36	100%	36	100%	2	5.56%	1	2.86%	98.3	A
市市场监督管理局	36	36	100%	36	100%	5	13.89%	5	13.89%	94.4	A
市广播电视台	28	28	100%	28	100%	1	3.57%	2	8.70%	97.5	A
湖南理工学院	27	27	100%	27	100%	0	0%	1	4%	99.2	A
市住房公积金管理中心	28	28	100%	28	100%	0	0%	4	14.81%	97	A
市行政审批服务局	22	22	100%	22	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国资委	22	21	95.45%	21	95.45%	3	13.64%	2	11.11%	92.3	A
岳阳职业技术学院	23	23	100%	23	100%	1	4.35%	1	6.67%	97.8	A
市工信局	23	23	100%	23	100%	1	4.35%	4	18.18%	95.5	A
市人民银行	23	23	100%	22	95.65%	0	0%	6	27.27%	93.2	A
市文化旅游广电局	15	15	100%	15	100%	0	0%	1	6.67%	98.7	A
市民政局	13	13	100%	13	100%	0	0%	1	7.14%	98.6	A
湖南民族职业学院	20	20	100%	20	100%	0	0%	2	18.18%	96.4	A
市财政局	12	12	100%	12	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	11	11	100%	11	100%	0	0%	2	22.22%	95.6	A
市商务局	11	11	100%	11	100%	0	0%	1	9.09%	98.2	A
市公路建养中心	15	15	100%	15	100%	2	13.33%	2	15.38%	94.3	A
中南工业学校	10	10	100%	10	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	10	10	100%	10	100%	2	20%	1	14.29%	93.1	A
市水利局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市烟草局	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	0	0%	90	A
岳阳海事局	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市气象局	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市洞庭新城公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公共资源交易中心	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市审计局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	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
市科技局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
市林业局	4	4	100%	2	50%	1	25%	0	0%	80	C

附件 2:

2023 年 10 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	176	176	100.00%	176	100.00%	0	0.00%	137	77.84%	95.57	A
岳阳经开区	80	80	100.00%	80	100.00%	0	0.00%	75	93.75%	98.75	A
华容县	73	73	100.00%	73	100.00%	0	0.00%	71	97.26%	99.45	A
市公安局交警支队	61	61	100.00%	61	100.00%	0	0.00%	59	96.72%	99.34	A
岳阳县	58	58	100.00%	57	98.28%	0	0.00%	54	93.10%	98.10	A
市住建局	53	53	100.00%	52	98.11%	1	1.89%	35	66.04%	92.64	A
市公安局	50	50	100.00%	50	100.00%	0	0.00%	42	84.00%	96.80	A
平江县	40	40	100.00%	40	100.00%	0	0.00%	32	80.00%	96.00	A
南湖新区	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	38	97.44%	99.49	A
湘阴县	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	37	94.87%	98.97	A
汨罗市	32	32	100.00%	29	90.62%	0	0.00%	25	78.12%	92.81	A
临湘市	30	30	100.00%	29	96.67%	1	3.33%	29	96.67%	98.33	A
市人社局	31	31	100.00%	31	100.00%	0	0.00%	30	96.77%	99.35	A
市公交集团公司	31	31	100.00%	29	93.55%	0	0.00%	29	93.55%	96.77	A
君山区	29	29	100.00%	29	100.00%	0	0.00%	24	82.76%	96.55	A
云溪区	22	22	100.00%	22	100.00%	0	0.00%	19	86.36%	97.27	A
市城管局	20	20	100.00%	19	95.00%	0	0.00%	18	90.00%	96.50	A
市交通运输局	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	17	85.00%	97.00	A
市城投集团公司	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	16	80.00%	96.00	A
城陵矶新港区	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	14	82.35%	96.47	A
市资规局	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	12	92.31%	98.46	A
市教体局	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	12	92.31%	98.46	A
市卫健委	12	12	100.00%	11	91.67%	0	0.00%	10	83.33%	94.17	A
市财政局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	8	88.89%	97.78	A
市文化旅游广电局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市水务集团公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市城运集团	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A
市工信局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	4	57.14%	91.43	A
湖南理工学院	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	6	85.71%	97.14	A
市发改委	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	7	100.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	6	85.71%	97.14	A
市税务局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	6	85.71%	97.14	A
市医疗保障局	6	6	100.00%	5	83.33%	0	0.00%	5	83.33%	91.67	A
市应急管理局	6	6	100.00%	4	66.67%	0	0.00%	6	100.00%	90.00	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
国个金融监管总局岳阳	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
市国资委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	A
屈原管理区	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	3	75.00%	95.00	A
市商务局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	3	75.00%	95.00	A
三荷机场	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	2	66.67%	93.33	A
市邮政管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	2	66.67%	93.33	A
市退役军人事务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市住房保障服务中心	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市生态环境局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
岳阳华润燃气公司	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市公路建养中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市烟草局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市金融办	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
湖南民族职业学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A

综合评价 B 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 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市农业农村局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	B
市林业局	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	70.00	C

附件 3:

2023 年 10 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
岳阳楼区	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
岳阳县	-0.5	信件办理质量	红牌信件：183444
岳阳经开区	-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：418819）
汨罗市	-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：381480）
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：393504）
屈原管理区	-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：410822）
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：404374）
	-0.5	信件办理质量	红牌信件：183466
市城投集团	-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：390434）
市生态环境局	-0.5	知识库管理	机构职责、人员、联系电话发生变化 3 个工作日内没有及时更新的，每次扣 0.5 分。
市华润燃气公司	-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：394326）
市科技局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市农业农村局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市林业局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类

附件 4:

2023 年 10 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
市人社局	+2	创新创优	市人社局召开 12345 热线工作调度会,利用“人社局长直通车”确保诉求直达,问题速决。
市工信局	+2	创新创优	市工信局主动担当,开展弱电管井普查、登记,按片区进行责任划分,规范弱电井盖管理。
岳阳县	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
华容县	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 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
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	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
城陵矶新港区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
南湖新区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
屈原管理区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例

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。