



政务服务热线工作通报

2023 年第 12 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 1 月 18 日

2023 年 12 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

（一）市 12345 热线服务中心启动年终考评工作。市 12345 热线服务中心对 2023 年度热线和市长信箱运行工作进行了认真梳理总结，并根据《岳阳市 12345 政务服务便民热线和市长信箱工作考评办法》文件精神，以工作质效为导向，评选了一批优秀单位和优秀个人，拟对年度总分值在 A 类以下单位按程序申报绩效考评扣分。

（二）市 12345 热线服务中心赴县（市）区调研热线和市长信箱办办理工作。为深入了解县（市）区 12345 热线和市长信箱办理工作情况，推动工单高效优质办理，市 12345 热线服务中心先后赴平江县、湘阴县、华容县和君山区开展调研工作。

二、运行情况

（一）12345 热线运行情况

1、运行基本数据。受理企业群众来电 76360 件，环比增长 9.1%，其中，话务员在线直接答复咨询 53479 件，各责任单位承办公单 22881 件，办结率 99.13%，按期办结率 97.87%，群众满意率 86.19%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 16375 件，占比 29.59%；社会治安与综合治理类 7814 件，占比 14.12%；交通运输与交通秩序类 5255 件，占比 9.5%；市场管理类 5102 件，占比 9.22%；公共服务类 4922 件，占比 8.89%；住房与城乡建设类 3974 件，占比 7.18%；城市管理类 3501 件，占比 6.33%。

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 58 个，B 类 3 个，C 类 1 个，D 类及以下 2 个，工单量为 0 的 15 家。县（市）市区综合指标分值排名前三位的分别是：云溪区（98.2 分）、临湘市（97.2 分）、华容县（97.2 分）和城陵矶新港区（97.2 分）。工单量 50 件以上的行政事业单位综合指标分值排名前三位的分别是：市教体局（99 分）、市人社局（98.1 分）和市公安交警支队（97.4 分）。工单量 100 件以上的公共服务企业综合指标分值排名前三位的分别是：市水务集团（97.5 分）、市公交集团（97.1 分）和中国移动岳阳分公司（96.4 分）。

3、知识库管理。知识库内容更新 394 条，删除重复条目 405 条。其中，平江县上传的个体工商户注册、注销等办事流程的格式规范，内容清晰易懂，便于话务员查询答复。部分单位对知识库内容重视不够，如市交通运输局、市税务局未按规定的要求和时间提交最新知识库内容。

4、人大代表诉求办理。受理人大代表来电 103 件，其中，话务

员在线直接答复咨询 32 件，各责任单位承办公单 71 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，群众满意率 93.20%。

5、涉企诉求办理。受理涉企诉求 574 件，其中在线直接答复 434 件，各责任单位承办公单 140 件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意 561 件，满意率 97.74%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（169 件）、市场监管类（162 件）和开办企业咨询类（103 件）。

（二）市长信箱运行情况

1、运行基本数据。受理群众来信 1249 件。其中，12345 热线微信公众号诉求 255 件，红网领导留言 9 件，政务服务投诉 9 件，政协委员微建议 59 件，已在市政府门户网站公开信件 80 件，群众满意率 82.79%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 20 件，国家政务服务网留言 3 件，省长信箱来信 160 件，湘易办诉求工单 62 件，均在期限内办结。

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 56 个，信件量为 0 的 20 个。县（市）区市长信箱办理综合指标分值排名前三位的分别是：南湖新区（99.60 分）、临湘市（99.05 分）和君山区（98.82 分）。在行政事业单位和公共服务企业中，综合指标分值为 100 分的单位有 21 个，信件办理量在 10 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是：市教体局（100 分）、市人社局（99.29 分）和市公安交警支队（99.18 分）。

三、工作经验交流

国家金融监督管理总局岳阳监管分局多措并举化解银证领域消费纠纷。国家金融监督管理总局岳阳监管分局深入践行“浦江经验”，用好局长接待日、“群英断事非”工作法、行业人民调解委员会等信访

处置机制，构建“监管+协会+机构”三位一体的消费者保护工作格局。12月14日，局长尹立在分局信访接待室现场接待12345热线和市长信箱来电来信群众，耐心听取关于进一步规范银行业头寸外包押运公司管理的建议，逐一解答和处置来电来信群众的问题，群众表示“非常满意”。

四、存在的问题

经市12345热线平台对各承办单位提交的结案申请和抽查回访情况进行认真分析，部分单位热线工单办理存在如下问题：

1、汨罗市热线工单办理超期严重，本月应办理热线工单1682件，超期办理120件，按期办结率为92.87%，在县市区中排名最后，拉低了岳阳热线整体按期办结率，影响岳阳热线省月度考核排名成绩。

2、岳阳楼区热线工单办理不实，部门内部相互推诿。某市民来电投诉小区内开设补课机构，噪音严重扰民，岳阳楼区初次结案申请内容未体现实质处理结果，被市12345热线平台驳回重办，再次提交结案申请后，市12345热线平台进行人工回访时，市民表示其从9月份开始一直投诉，问题始终没有得到解决。某市民反映自己在楼区医保局缴纳了2023年医保，但在社区门诊时无法报销，市12345热线平台人工回访时，市民表示楼区医保局相关股室不主动回复处理，只是将其他股室的电话告知诉求人，要求诉求人自己找其他股室咨询。

3、岳阳经开区签收工单不认真核实，签收后也不及时办理，导致群众诉求迟迟得不到有效解决。某市民投诉富兴御城业主私自拆除承重墙问题，岳阳经开区结案内容为“已上报区工委责令相关单位进行调查处理”，市12345热线平台人工回访时，市民表示未联系未处理，退回重办后，再次提交结案内容为“将对违建情况再次核实处理”，市12345热线平台第三次人工回访时，市民表示经开区资规局回复其

此事不归经开区管理，应该由市住建局处理。

4、市应急管理局本月办理热线工单4件，超期办理3件，按期办结率仅为25%，综合评价等级为E类。

5、市卫健委在回复市民咨询如何申请办理复合职业医师证时，两次提交结案内容均将时间表述错误。

6、中国电信岳阳分公司在处理市民电信线路迁移求助工单时，第一次提交结案内容为“装维师傅已与用户确认12月1日迁移线路”，市12345热线平台人工回访时，市民表示并未按期处理，退回重办后，中国电信岳阳分公司结案内容出现日期错误，直至第四次退回重办才将用户诉求处理到位。

7、中国联通岳阳分公司在办理某市民反映权属不明网线影响出行并要求相关部门迁移的热线工单时，未核实清楚就进行签收，随后在结案内容中要求退单，导致该工单在12345热线平台多次流转，市民诉求未得到及时处理。

- 附件：1、2023年12月岳阳市12345政务服务热线综合评价表
2、2023年12月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2023年12月12345热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2023年12月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 12 月岳阳市 12345 政务服务便民热线综合评价表

县市区											
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
云溪区	534	534	100%	533	99.81%	11	2.06%	46	7.76%	98	A
临湘市	1168	1168	100%	1167	99.91%	25	2.14%	138	11.64%	97.2	A
华容县	1046	1046	100%	1046	100%	30	2.87%	122	11.10%	97.2	A
城陵矶新港区	114	114	100%	114	100%	3	2.63%	15	11.45%	97.2	A
岳阳县	1561	1561	100%	1561	100%	50	3.20%	188	11.44%	97.1	A
屈原管理区	183	183	100%	183	100%	6	3.28%	19	11.95%	97	A
南湖新区	485	485	100%	485	100%	15	3.09%	68	13.55%	96.7	A
君山区	684	684	100%	684	100%	28	4.09%	112	16.21%	95.9	A
平江县	1543	1541	99.87%	1508	97.73%	65	4.21%	220	13.18%	95.8	A
岳阳经开区	1392	1392	100%	1373	98.64%	96	6.90%	208	14.88%	95.2	A
湘阴县	1580	1580	100%	1519	96.14%	72	4.56%	251	15.20%	94.9	A
岳阳楼区	3495	3416	97.74%	3371	96.45%	193	5.52%	545	16.20%	93.9	A
汨罗市	1682	1602	95.24%	1562	92.87%	71	4.22%	226	13.66%	92.9	A
行政事业单位											
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
市公安交警支队	824	824	100%	824	100%	15	1.82%	89	11.07%	97.4	A
市住建局	293	293	100%	293	100%	23	7.85%	72	24.49%	93.5	A
市交通运输局	288	276	95.83%	270	93.75%	18	6.25%	41	15.77%	92.5	A
市公安局	244	244	100%	239	97.95%	16	6.56%	37	14.45%	95.2	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	239	239	100%	238	99.58%	5	2.09%	41	16.33%	96.2	A
市卫健委	217	212	97.70%	210	96.77%	9	4.15%	32	14.61%	94.6	A
市人社局	202	202	100%	202	100%	8	3.96%	12	5.61%	98.1	A
市邮政管理局	200	200	100%	199	99.50%	4	2%	33	14.80%	96.5	A
市城管局	133	132	99.25%	129	96.99%	8	6.02%	15	10.64%	95.5	A
市税务局	104	104	100%	103	99.04%	2	1.92%	11	10.19%	97.3	A
市医疗保障局	68	68	100%	66	97.06%	0	0%	7	10%	97.1	A
市教体局	60	60	100%	60	100%	0	0%	3	4.92%	99	A
市资规局	43	43	100%	43	100%	4	9.30%	9	21.95%	93.8	A
市生态环境局	42	42	100%	39	92.86%	5	11.90%	9	21.43%	91.2	A
市广播电视台	31	31	100%	30	96.77%	5	16.13%	2	7.41%	94.3	A
市人民银行	28	27	96.43%	26	92.86%	2	7.14%	4	16%	92.2	A
市市场监督管理局	26	26	100%	26	100%	1	3.85%	1	4.76%	98.3	A
市住房公积金管理中心	22	22	100%	22	100%	1	4.55%	4	17.39%	95.6	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
市国资委	27	27	100%	26	96.30%	3	11.11%	7	25%	91.7	A
市行政审批服务局	15	15	100%	15	100%	0	0%	1	5%	99	A
市文化旅游广电局	22	22	100%	22	100%	0	0%	2	12.50%	97.5	A
湖南理工学院	23	23	100%	23	100%	1	4.35%	3	12%	96.7	A
湖南民族职业学院	16	16	100%	16	100%	1	6.25%	0	0%	98.8	A
岳阳职业技术学院	12	12	100%	11	91.67%	1	8.33%	1	10%	93.8	A
市公路建养中心	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	2	25%	92.8	A
市财政局	8	8	100%	8	100%	0	0%	2	25%	95	A
市水利局	8	8	100%	8	100%	2	25%	1	12.50%	92.5	A
市司法局	4	4	100%	4	100%	1	25%	1	25%	90	A
市国防动员办公室	4	4	100%	4	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
市退役军人事务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	25%	95	A
市烟草局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	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
市民政局	18	18	100%	15	83.33%	5	27.78%	4	21.05%	85.2	B
市工信局	21	21	100%	20	95.24%	5	23.81%	7	36.84%	86.4	B
市发改委	5	5	100%	5	100%	1	20%	2	33.33%	89.3	B
岳阳监狱	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
市应急管理局	4	4	100%	1	25%	0	0%	1	16.67%	74.2	E
市审计局	1	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%	50	E

公共服务企业

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
市移动公司	960	960	100%	960	100%	11	1.15%	184	17.10%	96.4	A
市公交集团公司	319	319	100%	297	93.10%	1	0.31%	14	4.01%	97.1	A
市水务集团公司	282	282	100%	282	100%	3	1.06%	33	11.50%	97.5	A
岳阳华润燃气公司	247	247	100%	246	99.60%	17	6.88%	55	19.93%	94.5	A
国网岳阳供电公司	234	232	99.15%	229	97.86%	6	2.56%	28	11.81%	96.2	A
市联通公司	196	196	100%	196	100%	19	9.69%	32	16%	94.9	A
市电信公司	152	150	98.68%	147	96.71%	30	19.74%	18	11.18%	92.4	A
市城投集团公司	79	78	98.73%	78	98.73%	12	15.19%	17	23.94%	91.4	A
市城运集团	37	37	100%	37	100%	0	0%	3	8.57%	98.3	A
市洞庭新城公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A

附件 2:

2023 年 12 月岳阳市市长信箱办理综合评价表

县市区											
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
南湖新区	50	50	100.00%	50	100.00%	1	2.00%	49	98.00%	99.60	A
临湘市	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	20	95.24%	99.05	A
君山区	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	16	94.12%	98.82	A
湘阴县	23	23	100.00%	23	100.00%	0	0.00%	21	91.30%	98.26	A
岳阳经开区	88	88	100.00%	86	97.73%	0	0.00%	83	94.32%	98.18	A
岳阳县	62	62	100.00%	62	100.00%	0	0.00%	54	87.10%	97.42	A
云溪区	18	18	100.00%	18	100.00%	0	0.00%	15	83.33%	96.67	A
华容县	62	62	100.00%	62	100.00%	0	0.00%	51	82.26%	96.45	A
屈原管理区	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	16	80.00%	96.00	A
岳阳楼区	149	149	100.00%	149	100.00%	0	0.00%	109	73.15%	94.63	A
汨罗市	46	46	100.00%	42	91.30%	0	0.00%	35	76.09%	92.61	A
平江县	48	48	100.00%	48	100.00%	0	0.00%	27	56.25%	91.25	A
城陵矶新港区	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	5	55.56%	91.11	A
行政事业单位											
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
市公安局	202	202	100.00%	200	99.01%	0	0.00%	154	76.24%	94.95	A
市公安交警支队	49	49	100.00%	49	100.00%	0	0.00%	47	95.92%	99.18	A
市住建局	46	46	100.00%	46	100.00%	0	0.00%	35	76.09%	95.22	A
市人社局	28	28	100.00%	28	100.00%	0	0.00%	27	96.43%	99.29	A
市教体局	19	19	100.00%	19	100.00%	0	0.00%	19	100.00%	100.00	A
市交通运输局	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	16	94.12%	98.82	A
市城管局	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	11	78.57%	95.71	A
市资规局	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	10	90.91%	98.18	A
市工信局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A
市卫健委	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	8	88.89%	97.78	A
市医疗保障局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	8	88.89%	97.78	A
市税务局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	7	77.78%	95.56	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
市文化旅游广电局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	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%	5	100.00%	100.00	A
市退役军人事务局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市发改委	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	2	66.67%	93.33	A
市邮政局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	3	75.00%	95.00	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
市商务局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	2	50.00%	90.00	A
市财政局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	3	75.00%	95.00	A
岳阳职业技术学院	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
湖南民族职业学院	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市民政局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市统计局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市司法局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	1	50.00%	90.00	A
市水利局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市公共资源交易中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市行政审批服务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市国防动员办公室	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市应急管理局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市生态环境局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市农业农村局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市林业局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市供销联社	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市国资委	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A

公共服务企业

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
市公交集团公司	38	38	100.00%	38	100.00%	0	0.00%	35	92.11%	98.42	A
市水务集团公司	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	9	100.00%	100.00	A
市城投集团公司	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
岳阳华润燃气公司	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	3	50.00%	90.00	A
国网岳阳供电公司	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	4	57.14%	91.43	A
市城运集团公司	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	1	50.00%	90.00	A
三荷机场	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A

附件 3:

2023 年 12 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	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: 493498)
			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: 503011)
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: 506835)
市卫健委	-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: 510836)
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: 529629)
市电信公司	-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: 486085)
市交通运输局	-1	知识库管理	知识库内容没有及时更新, 导致呼叫中心在系统中依然按原有信息回复造成较大影响, 每次扣 1 分。
市民政局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市工信局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市发改委	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
岳阳监狱	-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
市审计局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类

附件 4:

2023 年 12 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
岳阳县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
	+1	重点工作	报送双十大典型案例
华容县	+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
岳阳楼区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
岳阳经开区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
	+1	重点工作	报送双十大典型案例
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
市公交公司	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市税务局	+1	重点工作	报送双十大典型案例
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	+2	创新创优	12 月 14 日，国家金融监督管理总局岳阳监管分局党委书记、局长尹立就市长信箱规范银行业头寸外包押运费用管理问题开展局长接待日活动
	+1	重点工作	报送双十大典型案例
市住房公积金管理中心	+1	信件办理质量	表扬信件：186679
汨罗市	+1	信件办理质量	表扬信件：187838

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。
