



# 政务服务热线工作通报

2023 年第 5 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 6 月 19 日

## 2023 年 5 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

### 一、工作动态

(一) 2023 年度“领导接听日和部门轮值日”活动开展。根据市政府统一安排，5 月份，湘阴县政府、汨罗市政府和屈原管理区管委会主要负责人先后到市 12345 热线服务中心接听企业群众来电，共受理企业群众电话诉求 36 件，督办疑难工单 72 件，社会反响良好。

(二) 市 12345 热线服务中心赴河南驻马店市考察学习。为提升岳阳 12345 热线管理工作水平，5 月 25 日，市 12345 热线服务中心组织人员赴河南省驻马店市考察学习热线标准化建设等方面工作的先进经验和做法。

## 二、运行情况

### (一) 12345 热线运行情况

1、**运行基本数据**。5 月份，市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 68921 件。其中，话务员在线直接答复咨询 19589 件，各责任单位承办公单 21715 件，办结率 99.69%，按期办结率 99.54%，群众满意率 84.4%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 11744 件，占比 27.63%；市场管理类 5238 件，占比 12.32%；交通运输与交通秩序类 4100 件，占比 9.65%；城市管理类 3496 件，占比 8.22%；公共服务类 3285 件，占比 7.73%；社会治安与综合治理类 3232 件，占比 7.6%；住房与城乡建设类 3145 件，占比 7.4%；社情民意类 1821 件，占比 4.28%。

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 62 个，B 类 1 个，C 类 2 个，工单量为 0 的 14 个。县市区综合指标考核分值排名前三位的是：云溪区（97.7 分）、临湘市（96.9 分）和岳阳县（96.8 分）。工单办理量 100 件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的是：市公安交警支队（97.8 分）、市城管局（97.4 分）和市卫健委（97 分）。公共事业服务部门综合指标考核分值排名前三位的是：市公交集团公司（98.8 分）、市水务集团公司（97 分）和市移动公司（95.8 分）。

3、**知识库管理**。5 月份，市 12345 热线平台知识库累计更新 87 条，其中，岳阳楼区、市人社局积极配合上传知识库，新增知识库条目较多。市民政局经系统提醒后仍未在规定时间内更新知识库条目

(全市婚姻登记机构联系电话)。

**4、人大代表诉求办理。**5月份，共受理人大代表来电73件，其中，话务员在线直接答复咨询25件，各责任单位承办公单48件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率85.5%。

**5、涉企诉求办理。**5月份，共受理涉企诉求282件，其中在线直接答复146件（政策专员在线答复47件），各责任单位承办公单136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）122件，不满意14件。诉求主要集中在：市场监管类36件；社会保障类35件；开办企业类18件。

## **（二）市长信箱运行情况**

**1、运行基本数据。**5月份，市长信箱平台共受理群众来信1303件。其中，12345热线微信公众号诉求283件，政务服务诉求12件，政协委员微建议16件，已在市政府门户网站公开信件82件，群众满意率88.12%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言18件，国家政务服务投诉工单1件，红网领导留言5件，均在规定的期限内办结。

**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59个，B类3个，信件量为0的14个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的是：屈原管理区（100分）、君山区（100分）和临湘市（99.17分）。信件办理量10件以上的市直单位综合考核分值100分的有：市公交集团公司、市教体局和市公安交警支队。国网岳阳供电公司一封信件严重超期，等级评价为B类。

### 三、工作经验交流

**华容县狠抓落实通堵点，真心真情解民忧。**为着力解决群众的堵点难点问题，华容县热线服务中心结合群英断是非大走访及领导接听日活动，将5月份定为化解疑难诉求月，活动由常务副县长负总责，分管副县长为牵头领导，相关职能部门一把手具体抓落实。县热线服务中心重点搜集今年以来市民反映的合理重复诉求，逐件列出问题清单，县政府督查室逐一进行任务分解、集中交办、限时办结，各承办单位按照职责职能精准施策、狠抓落实。该活动开展以来，共搜集市民反映的合理重复诉求15件，解决问题8件，已制定方案正着手实施7件，化解率为100%。

### 四、存在的问题

5月份，12345热线运行质效整体保持平稳态势，但仍有部分单位和承办人员对热线工作重视不够、责任心不强，导致工单办理效果不佳：

**（一）工单诉求未落实。**王先生反映新胜社区前面的站前路路段夜间路灯不亮的问题，岳阳楼区住建局在结案中称已派工作人员将路灯恢复照明，但该市民表示截至工单回访阶段，路灯仍未修复。

**（二）工单退回不及时。**刘女士反映其向市自然资源和规划局不动产产权交易中心申请的购房补贴资料被遗失的诉求，市资规局接到工单未及时核实诉求的职责权属，错误签收后在工单结案阶段申请转派，导致来电人诉求未能被及时办理回复。

**（三）工单结案不规范。**彭先生反映龙洞村至平江县县域的汽

车站无客车可乘坐问题，平江县的结案内容简单，四要素不完整。

## 五、下一步工作要求

为切实提高 12345 热线来电接通率和群众满意率，减轻市 12345 热线平台话务受理压力和各责任单位办理热线重复工单压力，市 12345 热线服务中心将重复来电疑难诉求事项的办理作为一项重点工作纳入年度热线工作考评。各责任单位在收到同一企业或群众来电反映相同事项三次及以上热线工单，要认真研究办理，办理结果要及时反馈给来电诉求人，同时在工单办结时以正式文件向市 12345 热线服务中心申请备案。重复来电疑难诉求事项办理回复结果备案审核通过后，市 12345 热线服务中心将对备案的重复来电疑难诉求事项进行销号管理，要求话务员对群众或企业的下次来电按工单结案内容进行解释疏导予以在线办结，不再向各热线责任单位派发工单。

- 附件：1、2023 年 5 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表  
2、2023 年 5 月岳阳市市长信箱办理综合评价表  
3、2023 年 5 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表  
4、2023 年 5 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 5 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	3987	3950	99.07%	3943	98.90%	124	3.11%	662	16.93%	95.4	A
岳阳县	1695	1695	100%	1695	100%	28	1.65%	249	14.30%	96.8	A
湘阴县	1677	1677	100%	1677	100%	45	2.68%	267	16.21%	96.2	A
平江县	1601	1601	100%	1600	99.94%	89	5.56%	257	16.45%	95.6	A
汨罗市	1578	1549	98.16%	1547	98.04%	69	4.37%	198	12.90%	95.4	A
岳阳经开区	1317	1317	100%	1317	100%	61	4.63%	213	16.67%	95.7	A
临湘市	1265	1265	100%	1264	99.92%	16	1.26%	175	14.09%	96.9	A
华容县	1252	1252	100%	1252	100%	32	2.56%	177	14.17%	96.7	A
市移动公司	969	969	100%	968	99.90%	5	0.52%	175	20.11%	95.8	A
市公安交警支队	755	755	100%	755	100%	14	1.85%	63	9.05%	97.8	A
君山区	579	579	100%	579	100%	15	2.59%	97	16.70%	96.1	A
南湖新区	578	577	99.83%	577	99.83%	15	2.60%	81	14.36%	96.5	A
云溪区	478	478	100%	476	99.58%	7	1.46%	44	9.61%	97.7	A
市公安局	390	389	99.74%	385	98.72%	10	2.56%	60	14.67%	96.1	A
市联通公司	389	389	100%	389	100%	16	4.11%	102	27.06%	93.8	A
市住建局	377	377	100%	377	100%	23	6.10%	105	30.17%	92.7	A
市交通运输局	324	324	100%	323	99.69%	12	3.70%	47	14.24%	96.3	A
国网岳阳供电公司	309	309	100%	303	98.06%	19	6.15%	62	18.40%	94.5	A
市公交集团公司	289	289	100%	288	99.65%	0	0%	15	5.38%	98.8	A
岳阳银保监分局	272	272	100%	272	100%	5	1.84%	50	19.92%	95.6	A
市水务集团公司	236	236	100%	236	100%	0	0%	36	15.13%	97	A
市城管局	202	202	100%	202	100%	3	1.49%	26	11.40%	97.4	A
市卫健委	176	176	100%	176	100%	4	2.27%	25	12.89%	97	A
屈原管理区	162	162	100%	162	100%	5	3.09%	30	17.96%	95.8	A
市城投集团公司	156	156	100%	156	100%	6	3.85%	30	16.95%	95.8	A
城陵矶新港区	150	150	100%	149	99.33%	8	5.33%	24	16.90%	95.4	A
市电信公司	145	144	99.31%	144	99.31%	0	0%	34	24.11%	94.8	A
市邮政管理局	134	134	100%	134	100%	1	0.75%	13	10.32%	97.8	A
岳阳华润燃气公司	128	128	100%	128	100%	7	5.47%	28	27.18%	93.5	A
市人社局	89	89	100%	89	100%	3	3.37%	10	10.75%	97.2	A
市城运集团	77	77	100%	76	98.70%	4	5.19%	12	13.19%	95.9	A
市税务局	69	69	100%	69	100%	3	4.35%	6	8.96%	97.3	A
市教体局	55	55	100%	55	100%	1	1.82%	5	9.09%	97.8	A
市资规局	54	54	100%	54	100%	1	1.85%	8	13.33%	97	A
市医疗保障局	46	46	100%	46	100%	1	2.17%	4	8.70%	97.8	A
市生态环境局	41	41	100%	41	100%	2	4.88%	8	16%	95.8	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
市市场监督管理局	38	38	100%	38	100%	0	0%	3	7.69%	98.5	A
市行政审批服务局	33	33	100%	33	100%	0	0%	0	0%	100	A
市住房公积金管理	33	33	100%	33	100%	1	3.03%	6	19.35%	95.5	A
市国资委	33	33	100%	32	96.97%	7	21.21%	6	16.67%	91.5	A
市文化旅游广电局	21	21	100%	21	100%	0	0%	1	4.17%	99.2	A
市公路建养中心	20	20	100%	20	100%	0	0%	1	3.70%	99.3	A
市广播电视台	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	3	15.79%	95.8	A
市工信局	19	19	100%	19	100%	3	15.79%	1	6.25%	95.6	A
市人民银行	16	16	100%	16	100%	0	0%	2	12.50%	97.5	A
市民政局	13	13	100%	13	100%	0	0%	1	6.25%	98.8	A
市司法局	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	1	9.09%	96.4	A
湖南理工学院	11	11	100%	10	90.91%	2	18.18%	1	9.09%	91.8	A
市发改委	10	10	100%	10	100%	0	0%	1	11.11%	97.8	A
市消防救援支队	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	1	12.50%	95.3	A
湖南民族职业学院	6	6	100%	6	100%	1	16.67%	2	25%	91.7	A
岳阳职业技术学院	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市财政局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市洞庭新城公司	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市商务局	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
岳阳监狱	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市金融办	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
<b>综合评价 B 类单位</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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市残联	2	2	100%	1	50%	0	0%	0	0%	85	B
<b>综合评价 C 类单位</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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市退役军人事务局	1	1	100%	1	100%	1	100%	0	0%	80	C
市信访局	1	1	100%	1	100%	1	100%	0	0%	80	C

附件 2:

2023 年 5 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	243	243	100%	243	100%	2	0.82%	189	77.78%	95.56	A
平江县	77	77	100%	77	100%	0	0%	70	90.91%	98.18	A
岳阳经开区	73	73	100%	71	97.26%	1	1.37%	72	98.63%	98.9	A
湘阴县	55	54	98.18%	54	98.18%	1	1.82%	45	83.33%	95.58	A
市住建局	48	48	100%	48	100%	0	0%	35	72.92%	94.58	A
岳阳县	48	48	100%	48	100%	0	0%	41	85.42%	97.08	A
市公安交警支队	48	48	100%	48	100%	0	0%	48	100%	100	A
南湖新区	39	39	100%	39	100%	0	0%	37	94.87%	98.97	A
华容县	38	38	100%	38	100%	1	2.63%	35	92.11%	98.42	A
云溪区	38	38	100%	38	100%	0	0%	29	76.32%	95.26	A
汨罗市	31	31	100%	31	100%	0	0%	27	87.10%	97.42	A
市人社局	35	35	100%	35	100%	0	0%	34	97.14%	99.43	A
市城投集团公司	34	34	100%	34	100%	0	0%	29	85.29%	97.06	A
市公安局	30	30	100%	30	100%	0	0%	29	96.67%	99.33	A
君山区	25	25	100%	25	100%	0	0%	25	100%	100	A
市城管局	18	18	100%	18	100%	0	0%	16	88.89%	97.78	A
市资规局	24	24	100%	24	100%	0	0%	18	75.00%	95	A
市卫健委	23	23	100%	23	100%	0	0%	20	86.96%	97.39	A
市公交集团公司	20	20	100%	20	100%	0	0%	20	100%	100	A
市财政局	20	20	100%	20	100%	0	0%	17	85.00%	97	A
临湘市	11	11	100%	11	100%	0	0%	11	100%	100	A
市教体局	15	15	100%	15	100%	0	0%	15	100%	100	A
市交通运输局	13	13	100%	12	92.31%	0	0%	10	76.92%	93.08	A
市工信局	13	13	100%	13	100%	0	0%	9	69.23%	93.85	A
市文化旅游广电局	9	9	100%	9	100%	0	0%	8	88.89%	97.78	A
市公积金中心	9	9	100%	9	100%	0	0%	8	88.89%	97.78	A
市统计局	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	100	A
市税务局	8	8	100%	7	87.50%	0	0%	7	87.50%	93.75	A
市水务集团公司	7	7	100%	7	100%	0	0%	7	100%	100	A
市市场监督管理局	7	7	100%	7	100%	0	0%	7	100%	100	A
市生态环境局	6	6	100%	6	100%	0	0%	5	83.33%	96.67	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	7	7	100%	7	100%	0	0%	6	85.71%	97.14	A
市民政局	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
市行政审批服务局	6	6	100%	6	100%	0	0%	6	100%	100	A
城陵矶新港区	6	6	100%	6	100%	0	0%	5	83.33%	96.67	A
湖南理工学院	5	5	100%	5	100%	0	0%	5	100%	100	A
市司法局	5	5	100%	4	80%	0	0%	5	100%	94	A
市医疗保障局	4	4	100%	4	100%	0	0%	3	75.00%	95	A
屈原管理区	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
市农业农村局	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
湖南民族学院	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
岳阳银保监分局	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市公路建养中心	3	3	100%	3	100%	0	0%	3	100%	100	A
市城运集团	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	3	100%	90	A
三荷机场	3	3	100%	2	66.67%	0	0%	3	100%	90	A
市洞庭新城公司	3	3	100%	3	100%	0	0%	2	66.67%	93.33	A
市审计局	3	3	100%	3	100%	0	0%	2	66.67%	93.33	A
岳阳华润燃气公司	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市消防救援支队	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市国防动员办公室	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市乡村振兴局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市供销合作联社	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市商务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
市国资委	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	A
岳阳职业技术学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	100	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
国网岳阳供电公司	6	6	100%	5	83.33%	0	0%	4	66.67%	88.33	B
市应急管理局	3	3	100%	1	33.33%	0	0%	3	100%	80	B
市林业局	2	2	100%	1	50%	0	0%	2	100%	85	B

附件 3:

## 2023 年 5 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	-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：161905）
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：168510）
城陵矶新港区	-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：167082）
	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
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：175468）
	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
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：170519）
	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
君山区	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
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：172448）
国网岳阳供电公司	-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：189591）
	-1	信件办理质量	超期红牌信件：编号 175263
	-2	信件办理综合考评	信件月度考评 B 类
岳阳华润燃气公司	-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：162697）
岳阳银保监分局	-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：162667）
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：167088）
市城投集团公司	-1	热线办理质量	因推诿导致工单多次转派，最后核实属于其应该承办的。每件扣 1 分（热线编号：182869）
市公路建养中心	-1	热线办理质量	因推诿导致工单多次转派，最后核实属于其应该承办的。每件扣 1 分（热线编号：176907）

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
市残联	-2	热线办理综合 考评	热线月度考评 B 类
市退役军人事务局	-4	热线办理综合 考评	热线月度考评 C 类
市信访局	-4	热线办理综合 考评	热线月度考评 C 类
市应急管理局	-2	信件办理综合 考评	信件月度考评 B 类
市林业局	-2	信件办理综合 考评	信件月度考评 B 类

附件 4:

## 2023 年 5 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	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	创新创优	华容县结合“群英断是非”活动，将 5 月份定为化解疑难诉求月，重点搜集今年以来市民反映的合理重复诉求，逐一化解、销号。
	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 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
云溪区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
屈原管理区	+1	创新创优	屈原管理区管委会主任杨林彬参加“领导接听日”活动
	+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	+2	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 4 篇以上典型案例
临湘市	+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	+2	创新创优	湘阴县县长刘世奇参加“领导接听日”活动；县委书记李镇江调研 12345 热线工作。
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
汨罗市	+1	创新创优	汨罗市市长林恒求参加“领导接听日”活动
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市行政审批服务局	+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。