

12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 2 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 3 月 23 日

2023 年 2 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

2 月份, 12345 热线共受理市民来电诉求 115 件, 办结率为 100%, 按期办结率为 100%, 返工数 2 件 (卫生健康局、市场监督管理局) 回访不满意率 11.8%, 群众不满意率为 11.88%, 比元月份增长 2.1%。综合指标值 97.3, 综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在, 农林水利类 26 件占 23.21%, 社情民意类 18 件, 占 16.07%, 人力资源类和社会保障类 12 件占 10.71%, 环保保护类 8 件占 7.14%, 交通运输与交通秩序类占 7.14%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 18 家, C 类的有 1 家 (科工局), 无工单 12 家。其中工单办理量前三的单位分别是: 营田镇、交通局、卫生健康局。(综合评价表附后)。

在办理工单中, 医保局、市场监督管理局、综合执法局、营田镇工单回复效率较高, 群众满意度较高。

(二) 市长信箱办理情况

02 月份, 市长信箱共受理群众来信 2 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（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。科工局 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**：乡村房屋补贴发放、乡村道路维

修；人力资源和社会保障；反映养猪场臭味太重、麻将馆噪音扰民、消费维权等问题。

三、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 2 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 2 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

附件 1:

2023 年 2 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
凤凰乡	15	16	16	100%	16	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原人社局	12	12	12	100%	12	100%	0	0%	2	16.67%	96.7	A
屈原公安局	11	10	10	100%	10	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原交通局	8	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原卫生健康局	7	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	1	16.67%	94.4	A
河市镇	5	13	13	100%	13	100%	0	0%	1	11.11%	97.8	A
营田镇	5	7	7	100%	7	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原环保局	5	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	33.33%	93.3	A
屈原市场监督管理局	5	10	10	100%	10	100%	1	10%	0	0%	98	A
屈原农业局	5	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	25%	95	A
屈原教体局	4	8	8	100%	8	100%	0	0%	2	50%	90	A
屈原住建局	3	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
屈原综合执法局	3	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原科工局	2	3	3	100%	3	100%	0	0%	2	100%	80	C
屈原民政局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原自来水公司	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原医保局	2	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
天问街道办	1	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原自然资源局	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原残联	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原税务局	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
屈原网络公司	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
屈原电力公司	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
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
屈原退役军人事务局	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	E
合计（31）	98	115	115	100%	115	100%	2	1.74%	12	12%	97.3	A

附件 2:

2023 年 2 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	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A
合计	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%	100	A