

# 12345 公众服务热线工作简报

2023 年第 5 期

屈原管理区 12345 热线管理办公室

2023 年 6 月 20 日

## 2023 年 5 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

5 月份, 12345 热线共受理市民来电诉求 162 件, 办结率为 100%, 按期办结率为 100%, 返工数 5 件 (河市镇、环保局、综合执法局、) 返工率 3.09%, 比 4 月份下降 4.55%; 群众不满意率为 17.96%, 比 4 月份下降 5.72%。综合指标值 95.8, 比 4 月份增长 2.1 个点, 综合综价 A 类。

群众诉求主要集中在, 农林水利类 22 件占 13.41%, 人力资源类和社会保障类 21 件占 12.8%, 环保保护类 20 件占 12.2%, 住房与城乡建设类 18 件, 占 10.98%, 社情民意类 17 件占 10.37%。

31 家承办单位中综合考评等级评价为 A 类的有 22 家, 无工单 9 家。其中工单办理量前三的单位分别是: 凤凰乡、河市镇、公安局。(综合评价表附后)。

在办理工单中, 凤凰乡、市场监督管理局、教体局、公

安局、医保局、人社局工单回复效率较高，群众满意度较高。

## （二）市长信箱办理情况

5月份，市长信箱共受理群众来信4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。主要涉及咨询类（2件），投诉类（1件）举报类（1件）。

根据市政府统一安排5月30日区党委管委会杨林彬主任到市12345热线服务中心接听企业群众来电，共接听了7位群众来电，大家所反映内容涉及到医保报销、退休教师绩效工资补贴发放、低保户及残疾人补贴发放、饲料厂异味难闻、交通违停等问题。对群众的每一个来电，现场交办有关职能部门全力跟进解决，确保及时给予群众一个满意的答复，社会反响良好。

## 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、交通局、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：**土地承包流转流转、乡村道路维修；雨水倒灌农田等；人力资源和社会保障；反映养猪场臭味太重、饲料厂气味大等；街道危房改造、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 5 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 5 月份屈原管理区市长信箱部门考核统计

## 附件 1:

2023 年 5 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	22	21	21	100%	21	100%	0	0%	2	8%	98.4	A
河市镇	14	14	14	100%	14	100%	1	7.14%	3	21.43%	94.3	A
屈原公安局	13	17	17	100%	17	100%	0	0%	2	12.5%	97.5	A
屈原医保局	13	13	13	100%	13	100%	0	0%	3	20%	96	A
屈原环保局	11	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	2	16.67%	94.8	A
屈原综合执法局	10	10	10	100%	10	100%	2	20%	2	18.18%	92.4	A
营田镇	9	12	12	100%	12	100%	0	0%	2	22.22%	95.6	A
屈原交通局	8	11	11	100%	11	100%	0	0%	4	36.36%	92.7	A
屈原人社局	8	8	8	100%	8	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原教体局	8	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	11.11%	97.8	A
天问街道办	7	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	40%	92	A
屈原民政局	6	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原农业局	6	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
屈原市场监督管理局	5	11	11	100%	11	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原住建局	4	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
屈原科工局	3	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	50%	90	A
屈原卫生健康局	3	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
屈原网络公司	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原水利局	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	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
屈原自然资源局	0	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
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)	153	162	162	100%	162	100%	4	2.47%	30	17.96%	95.9	A

附件 2:

2023 年 5 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	4	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A
合计	4	4	4	100%	4	100%	0	0%	4	100%	100	A