



政务服务热线工作通报

2023 年第 8 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 9 月 26 日

2023 年 8 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

继续推进“12345 热线标准化建设”改革工作。根据省政务服务管理局“揭榜竞优”活动中“推进 12345 热线标准化建设”改革工作任务要求，市政府 12345 热线服务中心修订完善了《岳阳市 12345 热线呼叫中心标准化服务手册》。

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 75153

件，同比增加 15217 件，增长率 25.39%。其中，话务员在线直接答复咨询 26532 件，各责任单位承办工单 24850 件，办结率 99.59%，按期办结率 99.36%，群众满意率 84.53%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 12580 件，占比 24.12%；市场管理类 6671 件，占比 12.79%；交通运输与交通秩序类 5282 件，占比 10.13%；公共服务类 4968 件，占比 9.53%；社会治安与综合治理类 4742 件，占比 9.09%；住房与城乡建设类 4249 件，占比 8.15%；城市管理类 3391 件，占比 7.08%；科教文体类 2048 件，占比 3.39%。

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 66 家，E 类 1 家，工单量为 0 的 12 家。县市区综合指标考核分值排名前三位的分别是：云溪区（97.8 分）、岳阳县（97.1 分）、屈原管理区（96.9 分）。工单办理量在 100 件以上的市直单位综合指标考核分值排名前三位的分别是：市公交公司（98.5 分）、市水务集团（98.2 分）和市邮政管理局（97.9 分）。市烟草局超期办理率、返工率和群众满意率指标较低，等级评价为 E 类。

3、知识库管理。市 12345 热线平台知识库累计更新 457 条。市司法局、市残联、市交通运输局、市公安交警支队上传知识库内容及时全面，临湘市更新知识库数量较多。市医疗保障局、市市场监管局、市交通运输局、市民政局、市科技局在收到知识库内容错误提醒后，未按时更新修改。

4、涉企诉求办理。市 12345 热线平台受理涉企诉求 655 件，其中在线直接答复 528 件，各责任单位承办工单 144 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）640 件，不满意 15 件。诉求主要集中在：人力资源和社会保障类、市场监管类、开办企业咨询类等。

（二）市长信箱运行情况

1、运行基本数据。市长信箱平台受理群众来信 1273 件。其中，12345 热线微信公众号诉求 283 件，红网领导留言 9 件，政务服务投诉 10 件，政协委员微建议 44 件，已在市政府门户网站公开信件 108 件，群众满意率 89.24%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 13 件，省长信箱来信 102 件，湘易办诉求工单 153 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 54 个，B 类 1 个，C 类 2 个，信件量为 0 的 19 个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的分别是：南湖新区（100 分）、云溪区（100 分）和屈原管理区（100 分）。信件办理量在 10 件以上的市直单位综合考核分值 100 分的有：市公安交警支队、市水务集团公司、市教体局、市文旅广局。

三、工作经验交流

君山区完善人大代表社情民意反映渠道。君山区聚焦民生诉求，聚力攻坚突破，持续深化人大代表 12345 政务服务便民热线反映社情民意的工作机制：一是遵循“两大原则”，即先核实后处理原则和奖优罚劣原则；二是落实“三项机制”，即交办处理机制、处置情况反馈机制和监督检查机制。让热线“人大代表专席”持续发“热”，切实解决群众“急难愁盼”问题。

四、存在的问题

8 月份，12345 热线办理情况总体较好，但工单办理延期、超期、诉求回复不准确、不全面的现象依然存在：

（一）工单办理延期逾期。部分工单承办单位不按时提交回复

结果，又不及时上报延期说明，工单出现超期未办和超期办理情况，汨罗市超期未办 43 件，超期办理 7 件，按期办结率排名县市区倒数第一。岳阳楼区超期未办 60 件，超期办理 7 件。市公安局延期 97 件，延期率占市直部门延期总数的 17.32%。市烟草公司按期办结率 71.43%。国网供电公司超期未办 8 件。

（二）诉求回复不准确不全面。省平台下发咨询如何申领雨露计划补助的诉求工单，岳阳楼区回复内容不全面，投诉人不同意，导致岳阳热线在全省的月度考核中被扣分。李先生希望相关部门加强对岳阳港工业遗址公园的管理，修复被破坏的草坪，市城投集团回复内容不全面。许女士咨询如何办理无犯罪记录以及麦子港社区属于哪个派出所管辖，市公安局未对诉求中的第二点进行回复。肖先生反映洞庭汽车站门口下水道堵塞，污水溢出路面，市城运集团回复内容文不对题。

五、下一步工作要求

各热线承办单位要严格按照热线规章运行要求，压实工单办理责任，签收工单前要严格核实，不得签收工单后再申请退单，重复工单要根据市政府 12345 热线服务中心印发《关于加强重复来电疑难诉求事项办理工作的通知》要求进行备案销号处理，坚决杜绝不申请延期造成工单办理逾期的现象。市政府 12345 热线服务中心将切实加强对工单办理时限的提醒提示，加大对热线工单结案内容的审查和人工抽查回访力度，对逾期办理工单、不按要求回复结案等问题进行重点扣分并通报。

- 附件：1、2023年8月岳阳市12345政务服务热线综合评价表
- 2、2023年8月岳阳市市长信箱办理综合评价表
- 3、2023年8月12345热线和市长信箱工作考核扣分表
- 4、2023年8月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 8 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	4046	3982	98.42%	3971	98.15%	115	2.84%	689	16.59%	95.1	A
平江县	2060	2059	99.95%	2056	99.81%	95	4.61%	373	17.45%	95.5	A
湘阴县	1851	1851	100%	1849	99.89%	48	2.59%	320	16.57%	96.1	A
岳阳县	1675	1675	100%	1675	100%	23	1.37%	222	12.94%	97.1	A
汨罗市	1603	1570	97.94%	1557	97.13%	37	2.31%	300	18.29%	94.4	A
临湘市	1380	1378	99.86%	1378	99.86%	34	2.46%	192	13%	96.8	A
岳阳经开区	1361	1361	100%	1360	99.93%	31	2.28%	217	15.43%	96.4	A
华容县	1360	1359	99.93%	1358	99.85%	33	2.43%	207	14.69%	96.5	A
市移动公司	938	938	100%	938	100%	7	0.75%	197	20.33%	95.8	A
市公安交警支队	631	631	100%	631	100%	5	0.79%	76	10.97%	97.6	A
君山区	587	587	100%	587	100%	11	1.87%	86	14.19%	96.8	A
市公安局	573	573	100%	562	98.08%	26	4.54%	69	12.43%	96	A
南湖新区	550	550	100%	549	99.82%	20	3.64%	81	15.64%	96.1	A
云溪区	512	512	100%	512	100%	10	1.95%	52	9.09%	97.8	A
国网岳阳供电公司	481	477	99.17%	477	99.17%	15	3.12%	67	14.86%	95.9	A
市住建局	413	413	100%	412	99.76%	15	3.63%	110	28.80%	93.4	A
市交通运输局	394	393	99.75%	392	99.49%	16	4.06%	70	16.20%	95.7	A
市水务集团公司	317	317	100%	317	100%	0	0%	29	8.79%	98.2	A
市公交集团公司	310	310	100%	310	100%	1	0.32%	23	7.17%	98.5	A
市城管局	253	253	100%	253	100%	1	0.40%	29	11.28%	97.7	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	248	248	100%	247	99.60%	6	2.42%	35	14.64%	96.5	A
市卫健委	221	220	99.55%	220	99.55%	6	2.71%	38	16.52%	95.9	A
市联通公司	198	198	100%	198	100%	9	4.55%	44	21.46%	94.8	A
市邮政管理局	189	189	100%	189	100%	2	1.06%	19	9.36%	97.9	A
市人社局	176	176	100%	173	98.30%	10	5.68%	19	9.13%	96.5	A
岳阳华润燃气公司	169	169	100%	169	100%	7	4.14%	37	20.44%	95.1	A
屈原管理区	164	164	100%	164	100%	5	3.05%	22	12.43%	96.9	A
市电信公司	146	145	99.32%	145	99.32%	5	3.42%	41	26.97%	93.5	A
城陵矶新港区	138	138	100%	138	100%	4	2.90%	31	24.60%	94.5	A
市城投集团公司	112	112	100%	112	100%	7	6.25%	22	20.75%	94.6	A
市城运集团	107	107	100%	107	100%	1	0.93%	14	11.97%	97.4	A
市教体局	84	84	100%	84	100%	1	1.19%	5	6.58%	98.4	A
市税务局	73	73	100%	73	100%	3	4.11%	12	15.58%	96.1	A
市医疗保障局	64	64	100%	64	100%	4	6.25%	5	8.62%	97	A
市国资委	56	55	98.21%	55	98.21%	5	8.93%	10	18.87%	93.4	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	49	49	100%	49	100%	5	10.20%	3	7.32%	96.5	A
市文化旅游广电局	43	43	100%	43	100%	1	2.33%	8	19.51%	95.6	A
市住房公积金管理中心	37	37	100%	37	100%	1	2.70%	4	11.11%	97.2	A
市行政审批服务局	35	35	100%	35	100%	0	0%	1	3.13%	99.4	A
市市场监督管理局	32	32	100%	31	96.88%	5	15.63%	9	29.03%	90.1	A
市生态环境局	28	28	100%	28	100%	1	3.57%	1	3.85%	98.5	A
市工信局	28	28	100%	28	100%	1	3.57%	1	4%	98.5	A
市广播电视台	26	26	100%	25	96.15%	4	15.38%	2	9.09%	94	A
市财政局	22	22	100%	22	100%	0	0%	1	4.55%	99.1	A
市人民银行	21	21	100%	21	100%	2	9.52%	2	8.33%	96.4	A
市消防救援支队	20	20	100%	20	100%	2	10%	6	35.29%	90.9	A
市民政局	17	17	100%	16	94.12%	1	5.88%	2	13.33%	94.4	A
湖南理工学院	12	12	100%	12	100%	0	0%	2	11.76%	97.6	A
市商务局	11	11	100%	11	100%	0	0%	1	8.33%	98.3	A
市发改委	9	9	100%	9	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公路建养中心	8	8	100%	8	100%	0	0%	2	20%	96	A
市水利局	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	33.33%	93.3	A
市司法局	5	5	100%	5	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
湖南民族职业学院	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	40%	92	A
岳阳职业技术学院	3	3	100%	3	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
市林业局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市机关事务管理局	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市洞庭新城公司	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市残联	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	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
岳阳海事局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
综合评价 C 类以下单位											
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
市烟草局	7	7	100%	5	71.43%	3	42.86%	3	50%	72.9	E

附件 2:

2023 年 8 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	165	165	100.00%	165	100.00%	0	0.00%	133	80.61%	96.12	A
岳阳经开区	98	98	100.00%	98	100.00%	0	0.00%	90	91.84%	98.37	A
市住建局	73	73	100.00%	73	100.00%	1	1.37%	53	72.60%	94.52	A
岳阳县	73	73	100.00%	73	100.00%	0	0.00%	66	90.41%	98.08	A
平江县	51	51	100.00%	51	100.00%	0	0.00%	42	82.35%	96.47	A
市人社局	60	60	100.00%	60	100.00%	0	0.00%	59	98.33%	99.67	A
南湖新区	55	55	100.00%	55	100.00%	0	0.00%	55	100.00%	100	A
市公安局	46	46	100.00%	43	93.48%	0	0.00%	42	91.30%	96.3	A
湘阴县	35	35	100.00%	35	100.00%	0	0.00%	32	91.43%	98.29	A
临湘市	31	31	100.00%	31	100.00%	0	0.00%	30	96.77%	99.35	A
市公安交警支队	31	31	100.00%	31	100.00%	0	0.00%	31	100.00%	100	A
市城管局	28	28	100.00%	26	92.86%	0	0.00%	22	78.57%	93.57	A
汨罗市	29	29	100.00%	27	93.10%	0	0.00%	25	86.21%	95.17	A
华容县	25	25	100.00%	25	100.00%	0	0.00%	22	88.00%	97.6	A
市资规局	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	19	90.48%	98.1	A
市教体局	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	20	100.00%	100	A
市公交集团公司	19	19	100.00%	19	100.00%	0	0.00%	17	89.47%	97.89	A
云溪区	18	18	100.00%	18	100.00%	0	0.00%	18	100.00%	100	A
市交通运输局	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	14	82.35%	96.47	A
市财政局	18	16	88.89%	14	77.78%	0	0.00%	16	100.00%	90	A
市城投集团	16	16	100.00%	16	100.00%	0	0.00%	14	87.50%	97.5	A
君山区	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	13	86.67%	97.33	A
市工信局	13	13	100.00%	12	92.31%	0	0.00%	11	84.62%	94.62	A
市卫健委	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	9	90.00%	98	A
市水务集团公司	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	11	100.00%	100	A
城陵矶新港区	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	7	63.64%	92.73	A
市住房公积金管理中心	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	9	90.00%	98	A
国网岳阳供电公司	11	11	100.00%	9	81.82%	0	0.00%	11	100.00%	94.55	A
市文化旅游广电局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	100	A
市医疗保障局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100	A
市城运集团	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	7	77.78%	95.56	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	A
市统计局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	7	100.00%	100	A
市市场监督管理局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	5	71.43%	94.29	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
市税务局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	6	85.71%	97.14	A
屈原管理区	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100	A
市行政审批服务局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	6	100.00%	100	A
三荷机场	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	2	50.00%	90	A
市发改委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96	A
岳阳华润燃气公司	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100	A
市商务局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100	A
市生态环境局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100	A
市公路建养中心	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	3	75.00%	95	A
市民政局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100	A
市邮政管理局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市国资委	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市消防救援支队	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100	A
市政务服务中心	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100	A
市洞庭新城公司	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	1	50.00%	90	A
湖南理工学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市退役军人事务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市国动办	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市审计局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	A
市人民银行	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100	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
湖南民族职业学院	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	86.67	B
市水利局	2	2	100.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	75	C
市司法局	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	70	C

附件 3:

2023 年 8 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
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：314900）
汨罗市	-3.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期，且没有提前申请延期，又无正当理由，每件扣 0.5 分（热线编号 318137、319946、312638、294353、292489、290568、290264）
	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
经开区	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期，且没有提前申请延期，又无正当理由，每件扣 0.5 分（热线编号 315289）
	-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（热线编号：295045）
岳阳楼区	-3.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期，且没有提前申请延期，又无正当理由，每件扣 0.5 分（热线编号 315095、311357、293284、291137、289505、264587、272126）
	-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：282024）
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
国网供电公司	-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：294773）
市公安局	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期，且没有提前申请延期，又无正当理由，每件扣 0.5 分（热线编号：301336）
	-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：295622）
岳阳华润燃气	-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：296742）
市城运集团	-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：306295）
市烟草局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
湖南民族职业学院	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市水利局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市司法局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类

附件 4:

2023 年 8 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
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
君山区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 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
市水务集团	+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。
