



政务服务热线工作通报

2024 年第 1 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 2 月 23 日

2024 年 1 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

(一) 市政府领导调研 12345 热线服务工作。春节前夕，市政府市长李挚、副市长秦山成分别到市 12345 热线服务中心调研 12345 热线服务工作，并看望慰问值班值守工作人员。

(二) 参加全省服务企业群众“双十大”典型案例评选。市 12345 热线服务中心精心组织，认真挑选 3 个案例参加 2023 年度全省 12345 热线服务企业群众“双十大”典型案例评选活动。

(三) 数据赋能支持部门开展工作。市 12345 热线服务中心加强热线数据分析，为市委巡察办、市妇联等单位提供数据信息 33642 条，有力支持了部门开展工作。

二、运行情况

（一）12345 热线运行情况

1、运行基本数据。市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 74232 件，其中，话务员在线直接答复咨询 49465 件，各责任单位承办工单 24767 件，办结率 99.43%，按期办结率 98.11%，群众满意率 84.37%。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 61 个，B 类 3 个，C 类 1 个，工单量为 0 的 14 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：岳阳县（97 分）、南湖新区（96.9 分）、华容县（96.6 分）和云溪区（96.6 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：市医疗保障局（98 分）、市城管局（97.4 分）和市公安交警支队（96.9 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（97.9 分）、市公交集团（95.9 分）和中国移动岳阳分公司（95.7 分）。

3、知识库管理。知识库内容更新 246 条，平江县、市住房公积金管理中心、市医疗保障局等单位更新数目较多，内容更新及时准确。

4、人大代表诉求办理。市 12345 热线平台共受理人大代表来电 92 件，其中，话务员在线直接答复咨询 20 件，相关责任单位承办工单 72 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 92.39%。

5、涉企诉求办理。市 12345 热线平台共受理涉企诉求 667 件，其中，话务员在线直接答复 517 件，相关责任单位承办工单 150 件，均按期办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意 507 件，满意率 98.07%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类(217 件)、市场监管类（165 件）和开办企业咨询类（122 件）。

（二）市长信箱运行情况

1、运行基本数据。市 12345 热线平台共受理群众来信 1239 件，其中，12345 热线微信公众号诉求 289 件，红网领导留言 5 件，政务服务投诉 7 件，政协委员微建议 41 件，已在市政府门户网站公开信件 71 件，群众满意率 83.72%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 28 件，国家政务服务网留言 3 件，省长信箱来信 150 件，湘易办诉求工单 59 件，均按期办结。

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 52 个，B 类 3 个，信件量为 0 的 21 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：华容县(98.75 分)、南湖新区（98.42 分）和岳阳县（98.29 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 20 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：市住房公积金管理中心（100 分）、市人社局（99.17 分）和市公安交警支队（99.07 分）。

三、工作经验交流

云溪区完善工单办理机制，提升工单办理效率。云溪区加强数据分析研判，构建“账单式”机制，定期“查账”，按期“清算”，对每月不满意工单回头再看，列出问题台账呈送相关分管副区长阅示，努力推动群众合理诉求及时有效处置。

四、存在的问题

1、**岳阳楼区**部门之间存在工作推诿现象，对群众反映的街道维护、井盖维护、市容市貌等事项，工单经常在该区部门之间流转，群众诉求长期得不到及时有效处置。目前，还存在 2023 年的工单未办结现象，严重影响市热线在全省的综合考评。

2、**汨罗市**工单延期现象较为突出，1 月份延期工单达 195 件，占县（市）区延期工单总数的 17.1%，部分工单延期时间较长，且未按要求提供延期所需材料。

3、**平江县**工单办理不满意率较高，特别是供水服务、劳动纠纷、食品安全等类型工单，群众反馈是部门未联系未处理，回访不满意工单数有 342 件，群众不满意率为 17.48%。

4、**市交通运输局**部分热线工单办理敷衍，市民反映乘坐出租车遗失物品、司机服务态度不佳、网约车收费不合理等问题时，市交通运输局以无法联系当事人、无法核实、无法定位车辆、无法处理等为由进行模板化回复。

5、**市民政局**上传知识库内容存在错误，在全省通办结婚登记的知识条目中，市民政局将屈原管理区民政局号码登记为云溪区民政局号码，将云溪区民政局号码登记为云溪区残联号码，经提醒后，再次提交仍然为错误号码，导致接线员将错误信息告知市民，引发市民投诉。

6、**市住建局**工单办理责任心有待加强，市民投诉岳阳楼区湖东路因修路造成道路坑洼，严重影响车辆通行，存在安全隐患。市住建局首先要求施工方和市民联系，市民第二次来电希望市住建局进行回复时，该局仍要求施工方向市民解释，导致群众意见大。

7、**中国电信岳阳分公司**工单结案内容不规范，结案时多次出现市民的详细个人信息和时间错误，工单返工数达 33 件，返工率为 24.26%。

- 附件：1、2024 年 1 月岳阳市 12345 热线办理综合评价表
2、2024 年 1 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 1 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 1 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 1 月岳阳市 12345 热线办理综合评价表

| 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 不 满 意 数 | 群 众 不 满 意 率 | 综 合 指 标 值 | 等 级 评 价 |
| 岳阳县 | 1966 | 1966 | 100% | 1965 | 99.95% | 65 | 3.31% | 218 | 11.61% | 97 | A |
| 南湖新区 | 645 | 645 | 100% | 645 | 100% | 21 | 3.26% | 70 | 12.17% | 96.9 | A |
| 华容县 | 1282 | 1281 | 99.92% | 1281 | 99.92% | 41 | 3.20% | 169 | 13.54% | 96.6 | A |
| 云溪区 | 653 | 653 | 100% | 650 | 99.54% | 31 | 4.75% | 68 | 11.60% | 96.6 | A |
| 临湘市 | 1330 | 1328 | 99.85% | 1328 | 99.85% | 23 | 1.73% | 191 | 15.13% | 96.5 | A |
| 君山区 | 737 | 737 | 100% | 737 | 100% | 31 | 4.21% | 124 | 16.64% | 95.8 | A |
| 湘阴县 | 2008 | 2007 | 99.95% | 1961 | 97.66% | 77 | 3.83% | 319 | 15.93% | 95.3 | A |
| 岳阳经开区 | 1552 | 1551 | 99.94% | 1536 | 98.97% | 109 | 7.02% | 250 | 16.57% | 95 | A |
| 平江县 | 2017 | 2015 | 99.90% | 1977 | 98.02% | 115 | 5.70% | 342 | 17.48% | 94.7 | A |
| 屈原管理区 | 184 | 184 | 100% | 183 | 99.46% | 16 | 8.70% | 36 | 18.18% | 94.5 | A |
| 岳阳楼区 | 3823 | 3743 | 97.91% | 3702 | 96.83% | 210 | 5.49% | 570 | 15.54% | 94.2 | A |
| 汨罗市 | 2128 | 2091 | 98.26% | 1977 | 92.90% | 104 | 4.89% | 363 | 17.08% | 93 | A |
| 城陵矶新港区 | 119 | 119 | 100% | 119 | 100% | 12 | 10.08% | 25 | 24.75% | 93 | 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 | 772 | 772 | 100% | 772 | 100% | 26 | 3.37% | 93 | 12.30% | 96.9 | A |
| 市交通运输局 | 388 | 384 | 98.97% | 376 | 96.91% | 29 | 7.47% | 61 | 14.81% | 94.3 | A |
| 市住建局 | 364 | 364 | 100% | 364 | 100% | 24 | 6.59% | 99 | 27.20% | 93.2 | A |
| 市公安局 | 310 | 299 | 96.45% | 294 | 94.84% | 30 | 9.68% | 40 | 13.25% | 92.8 | A |
| 市人社局 | 271 | 271 | 100% | 270 | 99.63% | 16 | 5.90% | 31 | 10.76% | 96.6 | A |
| 国家金融监督管理总局 岳阳监管分局 | 263 | 263 | 100% | 259 | 98.48% | 23 | 8.75% | 47 | 19.50% | 93.9 | A |
| 市邮政管理局 | 245 | 245 | 100% | 243 | 99.18% | 7 | 2.86% | 25 | 11.26% | 96.9 | A |
| 市卫健委 | 235 | 235 | 100% | 234 | 99.57% | 16 | 6.81% | 38 | 17.59% | 95 | A |
| 市城管局 | 160 | 156 | 97.50% | 156 | 97.50% | 1 | 0.63% | 8 | 4.94% | 97.4 | A |
| 市税务局 | 111 | 110 | 99.1% | 102 | 91.89% | 20 | 18.02% | 12 | 11.76% | 91.3 | A |
| 市教体局 | 74 | 74 | 100% | 74 | 100% | 4 | 5.41% | 9 | 12.33% | 96.5 | A |
| 市医疗保障局 | 62 | 62 | 100% | 62 | 100% | 0 | 0% | 6 | 10% | 98 | A |
| 市行政审批服务局 | 39 | 39 | 100% | 39 | 100% | 1 | 2.56% | 1 | 2.38% | 99 | A |
| 市广播电视台 | 43 | 43 | 100% | 42 | 97.67% | 3 | 6.98% | 4 | 11.11% | 95.7 | A |
| 市资规局 | 47 | 47 | 100% | 46 | 97.87% | 8 | 17.02% | 5 | 12.2% | 93.5 | A |
| 市市场监督管理局 | 32 | 32 | 100% | 32 | 100% | 1 | 3.13% | 5 | 16.67% | 96 | A |
| 市工信局 | 28 | 28 | 100% | 28 | 100% | 3 | 10.71% | 5 | 17.24% | 94.4 | A |
| 市民政局 | 29 | 29 | 100% | 29 | 100% | 7 | 24.14% | 4 | 16.67% | 91.8 | 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 |
|------------|----------|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------|
| 市人民银行 | 32 | 32 | 100% | 32 | 100% | 1 | 3.13% | 3 | 9.09% | 97.6 | A |
| 市生态环境局 | 24 | 24 | 100% | 23 | 95.83% | 1 | 4.17% | 3 | 13.04% | 95.3 | A |
| 市文化旅游广电局 | 13 | 13 | 100% | 13 | 100% | 1 | 7.69% | 1 | 5.88% | 97.3 | A |
| 市国资委 | 19 | 19 | 100% | 19 | 100% | 3 | 15.79% | 1 | 5.26% | 95.8 | A |
| 市住房公积金管理中心 | 19 | 19 | 100% | 19 | 100% | 0 | 0% | 1 | 5.56% | 98.9 | A |
| 市财政局 | 10 | 10 | 100% | 10 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市公路建养中心 | 12 | 12 | 100% | 12 | 100% | 2 | 16.67% | 3 | 27.27% | 91.2 | A |
| 市司法局 | 9 | 9 | 100% | 9 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市烟草局 | 5 | 5 | 100% | 4 | 80% | 0 | 0% | 0 | 0% | 94 | A |
| 市商务局 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 岳阳职业技术学院 | 7 | 7 | 100% | 7 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 湖南民族职业学院 | 6 | 6 | 100% | 6 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市应急管理局 | 3 | 3 | 100% | 2 | 66.67% | 0 | 0% | 0 | 0% | 90 | A |
| 市国防动员办公室 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市消防救援支队 | 3 | 3 | 100% | 3 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 中南工业学校 | 7 | 7 | 100% | 7 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市残联 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市发改委 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市气象局 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 岳阳监狱 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市退役军人事务局 | 4 | 4 | 100% | 4 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 市公共资源交易中心 | 3 | 3 | 100% | 3 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 湖南理工学院 | 17 | 17 | 100% | 16 | 94.12% | 5 | 29.41% | 5 | 33.33% | 85.7 | B |
| 市农业农村局 | 4 | 4 | 100% | 4 | 100% | 2 | 50% | 1 | 25% | 85 | B |
| 市水利局 | 3 | 3 | 100% | 3 | 100% | 2 | 66.67% | 1 | 33.33% | 80 | C |

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 | 1207 | 1207 | 100% | 1206 | 99.92% | 20 | 1.66% | 211 | 19.68% | 95.7 | A |
| 市水务集团公司 | 359 | 359 | 100% | 358 | 99.72% | 3 | 0.84% | 32 | 9.17% | 97.9 | A |
| 市公交集团公司 | 389 | 389 | 100% | 358 | 92.03% | 12 | 3.08% | 19 | 5.40% | 95.9 | A |
| 国网岳阳供电公司 | 294 | 294 | 100% | 294 | 100% | 14 | 4.76% | 49 | 17.01% | 95.6 | A |
| 岳阳华润燃气公司 | 279 | 279 | 100% | 278 | 99.64% | 24 | 8.60% | 66 | 25.58% | 93.1 | A |
| 市联通公司 | 157 | 157 | 100% | 156 | 99.36% | 31 | 19.75% | 37 | 24.18% | 91 | A |
| 市城投集团公司 | 113 | 113 | 100% | 109 | 96.46% | 20 | 17.70% | 22 | 18.97% | 91.6 | A |
| 市城运集团 | 61 | 61 | 100% | 61 | 100% | 5 | 8.2% | 9 | 14.75% | 95.4 | A |
| 市电信公司 | 136 | 133 | 97.79% | 133 | 97.79% | 33 | 24.26% | 27 | 20.45% | 89.7 | B |

附件 2:

2024 年 1 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 |
| 华容县 | 32 | 32 | 100.00% | 32 | 100.00% | 0 | 0.00% | 30 | 93.75% | 98.75 | A |
| 南湖新区 | 38 | 38 | 100.00% | 38 | 100.00% | 0 | 0.00% | 35 | 92.11% | 98.42 | A |
| 岳阳县 | 82 | 82 | 100.00% | 82 | 100.00% | 0 | 0.00% | 75 | 91.46% | 98.29 | A |
| 临湘市 | 23 | 23 | 100.00% | 23 | 100.00% | 0 | 0.00% | 20 | 86.96% | 97.39 | A |
| 云溪区 | 23 | 23 | 100.00% | 23 | 100.00% | 0 | 0.00% | 20 | 86.96% | 97.39 | A |
| 君山区 | 25 | 25 | 100.00% | 25 | 100.00% | 0 | 0.00% | 21 | 84.00% | 96.80 | A |
| 湘阴县 | 24 | 24 | 100.00% | 24 | 100.00% | 0 | 0.00% | 20 | 83.33% | 96.67 | A |
| 城陵矶新港区 | 12 | 12 | 100.00% | 12 | 100.00% | 0 | 0.00% | 10 | 83.33% | 96.67 | A |
| 岳阳经开区 | 80 | 80 | 100.00% | 79 | 98.75% | 0 | 0.00% | 68 | 85.00% | 96.62 | A |
| 平江县 | 49 | 49 | 100.00% | 49 | 100.00% | 0 | 0.00% | 40 | 81.63% | 96.33 | A |
| 岳阳楼区 | 230 | 230 | 100.00% | 228 | 99.13% | 0 | 0.00% | 176 | 76.52% | 95.04 | A |
| 屈原管理区 | 26 | 26 | 100.00% | 26 | 100.00% | 0 | 0.00% | 18 | 69.23% | 93.85 | A |
| 汨罗市 | 36 | 36 | 100.00% | 33 | 91.67% | 0 | 0.00% | 24 | 66.67% | 90.83 | 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 | 123 | 123 | 100.00% | 119 | 96.75% | 0 | 0.00% | 99 | 80.49% | 95.12 | A |
| 市公安交警支队 | 43 | 43 | 100.00% | 43 | 100.00% | 0 | 0.00% | 41 | 95.35% | 99.07 | A |
| 市住建局 | 34 | 34 | 100.00% | 34 | 100.00% | 0 | 0.00% | 25 | 73.53% | 94.71 | A |
| 市交通运输局 | 26 | 26 | 100.00% | 24 | 92.31% | 0 | 0.00% | 23 | 88.46% | 95.38 | A |
| 市人社局 | 24 | 24 | 100.00% | 24 | 100.00% | 0 | 0.00% | 23 | 95.83% | 99.17 | A |
| 市工信局 | 20 | 20 | 100.00% | 18 | 90.00% | 0 | 0.00% | 13 | 65.00% | 90.00 | A |
| 市资规局 | 14 | 14 | 100.00% | 14 | 100.00% | 0 | 0.00% | 12 | 85.71% | 97.14 | A |
| 市税务局 | 12 | 12 | 100.00% | 12 | 100.00% | 0 | 0.00% | 10 | 83.33% | 96.67 | A |
| 市文化旅游广电局 | 10 | 10 | 100.00% | 10 | 100.00% | 0 | 0.00% | 9 | 90.00% | 98.00 | A |
| 市卫健委 | 10 | 10 | 100.00% | 10 | 100.00% | 0 | 0.00% | 9 | 90.00% | 98.00 | A |
| 市住房公积金管理中心 | 10 | 10 | 100.00% | 10 | 100.00% | 0 | 0.00% | 10 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市城管局 | 9 | 9 | 100.00% | 9 | 100.00% | 0 | 0.00% | 9 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市医疗保障局 | 9 | 9 | 100.00% | 9 | 100.00% | 0 | 0.00% | 9 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市教体局 | 8 | 8 | 100.00% | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 8 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市国资委 | 7 | 7 | 100.00% | 7 | 100.00% | 0 | 0.00% | 7 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市发改委 | 6 | 6 | 100.00% | 6 | 100.00% | 0 | 0.00% | 6 | 100.00% | 100.00 | A |
| 国家金融监督管理总局 岳阳监管分局 | 4 | 4 | 100.00% | 4 | 100.00% | 0 | 0.00% | 3 | 75.00% | 95.00 | A |
| 市退役军人事务局 | 3 | 3 | 100.00% | 3 | 100.00% | 0 | 0.00% | 3 | 100.00% | 100.00 | 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 |
|----------|----------|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| 市统计局 | 3 | 3 | 100.00% | 3 | 100.00% | 0 | 0.00% | 3 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市邮政局 | 3 | 3 | 100.00% | 3 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 66.67% | 93.33 | A |
| 市市场监督管理局 | 3 | 3 | 100.00% | 3 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 66.67% | 93.33 | A |
| 市行政审批服务局 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市国防动员办公室 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市水利局 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市商务局 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 50.00% | 90.00 | A |
| 市财政局 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 2 | 100.00% | 100.00 | A |
| 湖南理工学院 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市机关事务管理局 | 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 |
| 市林业局 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市人民银行 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 100.00% | 100.00 | A |
| 岳阳职业技术学院 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 100.00% | 100.00 | A |
| 湖南民族职业学院 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市农业农村局 | 3 | 3 | 100.00% | 1 | 33.33% | 0 | 0.00% | 3 | 100.00% | 80.00 | B |
| 市民政局 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 80.00 | B |
| 市公路建养中心 | 1 | 1 | 100.00% | 1 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 80.00 | B |

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 | 42 | 42 | 100.00% | 42 | 100.00% | 0 | 0.00% | 39 | 92.86% | 98.57 | A |
| 市城投集团公司 | 23 | 23 | 100.00% | 23 | 100.00% | 0 | 0.00% | 19 | 82.61% | 96.52 | A |
| 国网岳阳供电公司 | 9 | 9 | 100.00% | 9 | 100.00% | 0 | 0.00% | 8 | 88.89% | 97.78 | A |
| 市水务集团公司 | 8 | 8 | 100.00% | 8 | 100.00% | 0 | 0.00% | 8 | 100.00% | 100.00 | A |
| 市城运集团公司 | 2 | 2 | 100.00% | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% | 1 | 50.00% | 90.00 | A |
| 岳阳华润燃气公司 | 4 | 4 | 100.00% | 4 | 100.00% | 0 | 0.00% | 3 | 75.00% | 95.00 | A |

附件 3:

2024 年 1 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 | 承办单位工单严重超期, 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: 192068) |
| | | | 承办单位工单严重超期, 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: 214375) |
| 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: 012021) |
| 湘阴县 | -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: 036942) |
| 市交通运输局 | -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: 032292) |
| 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: 024517) |
| 市民政局 | -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 |
| 市农业农村局 | -2 | 热线办理综合考评 | 热线月度考评 B 类 |
| 湖南理工学院 | -2 | 热线办理综合考评 | 热线月度考评 B 类 |
| 市电信公司 | -2 | 热线办理综合考评 | 热线月度考评 B 类 |
| 市水利局 | -4 | 热线办理综合考评 | 热线月度考评 C 类 |
| 市农业农村局 | -2 | 信箱办理综合考评 | 信箱月度考评 B 类 |
| 市民政局 | -2 | 信箱办理综合考评 | 信箱月度考评 B 类 |
| 市公路建养中心 | -2 | 信箱办理综合考评 | 信箱月度考评 B 类 |

附件 4:

2024 年 1 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 |
| 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 |
| 岳阳经开区 | +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 | +1.5 | 信息报送 | 市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例 |
| 云溪区 | +2 | 创新创优 | 云溪区针对不满意工单构建“账单式”机制，定期“查账”，按期“清算” |
| 市公安局 | +1 | 信件办理质量 | 表扬信件：188770 |
| 岳阳经开区 | +1 | 信件办理质量 | 表扬信件：188067 |

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。
