



政务服务热线工作通报

2024 年第 9 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 10 月 24 日

2024 年 9 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

（一）配合国家“延退”政策实施。 市政府 12345 热线服务中心与市人社局积极联动，邀请市人社局业务专干就国家“延退”政策对话务员进行专场培训，优化话务接听力量，及时精准解答群众来电咨询和收集群众对政策实施的有关意见建议，共计向市人社局报送有关国家“延退”政策实施的群众来电诉求信息 17 份。

（二）政企协同促工作提质增效。 9 月 29 日，市政府 12345 热线服务中心与岳阳华润燃气有限公司召开客户服务提升座谈会，双方就如何加强业务协同促进群众燃气诉求的解决进行了认真商讨。

(三)加强市热线工作队伍建设。市委、市政府高度重视市 12345 热线工作队伍建设，9 月份为市政府 12345 热线服务中心新增调入事业编制人员 6 人。人员到位后，市政府 12345 热线服务中心组建了前台管理、知识库管理、优化营商环境、数据分析、系统维护和督查督办等工作专班，对 12345 热线工作实施精细化管理。

(四)进一步归并政务服务热线。完成岳阳市政务服务中心 07308882111 政务服务热线归并，由市政府 12345 热线平台统一接听和受理 07308882111 热线来电诉求。

二、12345 热线运行情况

9 月份，市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 61457 件，其中，话务员在线直接答复咨询 26162 件，各责任单位承办工单 35295 件，办结率 99.43%，按期办结率 98.36%，群众满意率 90.35%。

(一)诉求类型。群众和企业来电主要反映：人力资源和社会保障类 10791 件，占比 24.22%；住房与城乡建设类 5624 件，占比 12.62%；市场管理类 4961 件，占比 11.14%；交通运输与交通秩序类 4275 件，占比 9.6%；社会治安与综合治理类 3920 件，占比 8.8%；公共服务类 3776 件，占比 8.48%；城市管理类 2920 件，占比 6.55%；科教文体类 1986 件，占比 4.46%。

(二)热点焦点。**消费维权方面：**岳阳楼区沃尔玛 4 楼泰和醉红颜舞厅突然关门停业，多位办卡的市民来电求助退费；**教体管理方面：**岳阳楼区、南湖新区、云溪区、汨罗市、湘阴县、岳阳县等地学生家长来电投诉学校因天气高温停课问题；**环境卫生方面：**湘阴县文星镇滨江路货车运输煤炭导致扬尘严重，岳阳楼区城陵矶纸厂的传送带在运行过程中产生大量扬尘，岳阳楼区新路口明辉佳苑小区临街门面餐馆的污水、油烟废气向小区内排放；**交通秩序方面：**岳阳楼

区八字门青年路和旭园路交叉口、城陵矶联港路海吉星十字路口的红绿灯故障导致通行不便。

(三) 工单考核。全市 80 个热线工单承办单位综合考评等级评价为 A 类的 62 个，B 类 2 个，工单量为 0 的 16 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：屈原管理区（99.6 分）、临湘市（99.4 分）和云溪区（99.2 分）。月工单量 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：市公安交警支队（99.6 分）、市人社局（99.5 分）和市邮政管理局（99.5 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：市水务集团公司（99.8 分）、市移动公司（99.6 分）和国网岳阳供电公司（98.7 分）。

(四) 专线服务。1、人大代表反映社情民意专线诉求办理情况。市 12345 热线平台共受理人大代表来电 75 件，其中，话务员在线直接答复咨询 37 件，相关责任单位承办工单 38 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 100%。2、政企通专线办理情况。市 12345 热线平台共受理涉企诉求 831 件，其中，话务员在线直接答复咨询 608 件，相关责任单位承办工单 223 件，全部按时办结。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 100%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（260 件）、市场监管类（194 件）和开办企业咨询类（178 件）。

(五) 回访督办。经系统短信和人工抽查回访，9 月份共产生 152 件不满意工单，主要涉及城市管理市容类、市民生活服务类、城乡规划建设及房屋土地类、资源环境类、人力资源与社会保障类等 13 个领域。不满意工单均已通过人工回访核实督办，67 件已整改到位，58 件经整改被评价为满意。其中，关于明确殡葬维权处置责任主体的专报经市政府领导批示后，群众诉求已处理到位；市中心城区

工程建设（装修）噪声扰民问题，经市政府专题会议明确由市城管局牵头处理有关诉求工单。

三、市长信箱运行情况

市 12345 热线服务中心共受理群众来信 802 件，其中，12345 热线微信公众号诉求 11 件，红网领导留言 4 件，政务服务投诉 6 件，政协委员微建议 32 件，办结率 100.00%，按期办结率 98.10%，群众满意率 89.03%，已在市政府门户网站公开信件 58 件。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 18 件，国家政务服务网留言 2 件，人民网留言 2 件，省长信箱来信 103 件，湘易办诉求工单 70 件，均在期限内办结。

全市 76 个市长信箱承办单位综合考评等级评价为 A 类的 48 个，B 类 3 个，C 类 1 个，信件量为 0 的 24 个。县（市）区市长信箱信件月办理量在 20 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是：岳阳县（100 分）、华容县（99.33 分）和临湘市（99.17 分）。在行政事业单位和公共服务企业中，综合指标分值 100 分的单位有 20 个，信件月办理量在 20 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是：市人社局（100 分）、市公安交警支队（100 分）和市城管局（99 分）。

四、工作经验交流

（一）君山区积极推进 3312345 智能客服平台建设。9 月份，君山区 3312345 智能客服平台整合了 245 个服务窗口（股、室）电话、1208 项服务事项，实现 3312345 一号响应、多人同时咨询和一键直通政务服务人员的新模式。同时，君山区 3312345 智能服务平台与市 12345 热线平台对接连通，双方共享知识库，涉及君山区的咨询类电话可由市 12345 热线平台一键转接至君山区 3312345 智能服务平台接听。

（二）临湘市“以案促改”推动出租车乱收费问题专项整治。9月份,临湘市热线办就近期群众反映较为集中的出租车乱收费问题进行分析研究,并向临湘市政府呈送专报,受到临湘市政府高度重视,组织召开了全市出租车乱收费问题专项整治工作会议,要求出租车公司对照问题整改,交通部门切实加强日常监管,努力提升公共出行服务质量。

五、存在的问题

（一）热线工单办理返工率高。部分单位的工单办理回复内容存在未按要求填写诉求办理过程和结果、依据说明不到位、回访情况与结案内容不一致等情况,导致工单被退回再次办理,其中,城陵矶新港区工单退回17次,返工率15.45%;岳阳经开区工单退回29次,返工率13.62%;平江县工单退回107次,返工率6.66%;市城管局退回47次,返工率9.44%。

（二）知识库维护更新不及时。在市12345热线平台提醒更新知识库后,关于办理货运从业资格证需符合哪些条件等3条内容,市交通运输局更新不及时;关于流动人口办理婚育证明等5条内容,市卫健委在一个月后才予以更新。

- 附件: 1. 2024年9月岳阳市12345政务服务便民热线综合评价表
2. 2024年9月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3. 2024年9月12345热线和市长信箱工作考核扣分表
4. 2024年9月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1

2024 年 9 月岳阳市 12345 政务服务便民热线综合评价表

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
屈原管理区	98	98	100%	98	100%	2	2.04%	0	0%	99.6	A
临湘市	987	987	100%	987	100%	22	2.23%	8	0.81%	99.4	A
云溪区	396	396	100%	396	100%	13	3.28%	2	0.51%	99.2	A
岳阳县	1313	1313	100%	1313	100%	56	4.27%	2	0.15%	99.1	A
岳阳楼区	2756	2756	100%	2756	100%	139	5.04%	12	0.44%	98.9	A
华容县	1125	1125	100%	1124	99.91%	41	3.64%	19	1.69%	98.9	A
湘阴县	1384	1384	100%	1366	98.70%	64	4.62%	7	0.51%	98.6	A
君山区	451	451	100%	450	99.78%	24	5.32%	7	1.55%	98.6	A
汨罗市	1305	1305	100%	1301	99.69%	88	6.74%	9	0.69%	98.4	A
南湖新区	354	354	100%	353	99.72%	26	7.34%	6	1.69%	98.1	A
平江县	1606	1599	99.56%	1535	95.58%	107	6.66%	11	0.69%	97.1	A
城陵矶新港区	110	110	100%	103	93.64%	17	15.45%	0	0%	95	A
岳阳经开区	213	206	96.71%	182	85.45%	29	13.62%	1	0.49%	91.8	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	503	503	100%	503	100%	9	1.79%	1	0.20%	99.6	A
市交通运输局	240	239	99.58%	238	99.17%	11	4.58%	2	0.84%	98.5	A
市公安局	213	213	100%	211	99.06%	15	7.04%	1	0.47%	98.2	A
市住建局	173	173	100%	173	100%	18	10.40%	3	1.73%	97.6	A
市卫健委	158	157	99.37%	150	94.94%	10	6.33%	0	0%	97	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	157	157	100%	157	100%	12	7.64%	0	0%	98.5	A
市邮政管理局	155	155	100%	155	100%	4	2.58%	0	0%	99.5	A
市市场监督管理局	128	127	99.22%	126	98.44%	7	5.47%	1	0.79%	98	A
市人社局	127	127	100%	127	100%	2	1.57%	1	0.79%	99.5	A
市教体局	111	111	100%	108	97.30%	9	8.11%	0	0%	97.6	A
市税务局	66	66	100%	66	100%	5	7.58%	0	0%	98.5	A
市住房公积金管理中心	62	62	100%	62	100%	2	3.23%	0	0%	99.4	A
市医疗保障局	37	37	100%	37	100%	5	13.51%	0	0%	97.3	A
市资规局	35	35	100%	35	100%	4	11.43%	0	0%	97.7	A
市文化旅游广电局	35	35	100%	35	100%	3	8.57%	0	0%	98.3	A
市生态环境局	22	22	100%	20	90.91%	4	18.18%	0	0%	93.6	A
湖南民族职业学院	22	22	100%	22	100%	2	9.09%	0	0%	98.2	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
市工信局	20	20	100%	20	100%	2	10%	0	0%	98	A
市民政局	18	18	100%	18	100%	3	16.67%	2	11.11%	94.4	A
湖南理工学院	17	17	100%	16	94.12%	3	17.65%	0	0%	94.7	A
市商务局	13	13	100%	13	100%	0	0%	0	0%	100	A
市行政审批服务局	13	13	100%	13	100%	1	7.69%	0	0%	98.5	A
市农业农村局	12	11	91.67%	11	91.67%	1	8.33%	0	0%	93.3	A
市广播电视台	11	11	100%	11	100%	0	0%	0	0%	100	A
市人民银行	11	11	100%	11	100%	2	18.18%	0	0%	96.4	A
岳阳职业技术学院	11	10	90.91%	10	90.91%	2	18.18%	0	0%	90.9	A
中南工业学校	11	11	100%	11	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国资委	10	10	100%	10	100%	1	10%	0	0%	98	A
市财政局	9	9	100%	9	100%	0	0%	0	0%	100	A
市数据局	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市气象局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市烟草局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市残联	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
市退役军人事务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市城管局	498	422	84.74%	395	79.32%	47	9.44%	2	0.47%	87.2	B
市应急管理局	12	12	100%	10	83.33%	4	33.33%	0	0%	88.3	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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市水务集团公司	302	302	100%	302	100%	2	0.66%	1	0.33%	99.8	A
市移动公司	605	605	100%	605	100%	7	1.16%	4	0.66%	99.6	A
国网岳阳供电公司	327	327	100%	325	99.39%	19	5.81%	0	0%	98.7	A
市公交集团公司	275	275	100%	266	96.73%	9	3.27%	0	0%	98.4	A
市城投集团公司	85	85	100%	85	100%	8	9.41%	0	0%	98.1	A
岳阳华润燃气公司	200	200	100%	200	100%	21	10.50%	5	2.50%	97.4	A
市联通公司	115	115	100%	111	96.52%	8	6.96%	1	0.87%	97.4	A
市电信公司	105	104	99.05%	100	95.24%	7	6.67%	1	0.96%	96.8	A
市城运集团公司	68	67	98.53%	67	98.53%	7	10.29%	1	1.49%	96.8	A

附件 2

2024 年 9 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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
岳阳县	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
湘阴县	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
屈原管理区	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
城陵矶新港区	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
华容县	30	30	100.00%	30	100.00%	0	0.00%	1	3.33%	99.33	A
临湘市	24	24	100.00%	24	100.00%	0	0.00%	1	4.17%	99.17	A
云溪区	16	16	100.00%	16	100.00%	0	0.00%	1	6.25%	98.75	A
平江县	29	29	100.00%	29	100.00%	0	0.00%	2	6.90%	98.62	A
岳阳楼区	115	115	100.00%	115	100.00%	0	0.00%	10	8.70%	98.26	A
南湖新区	41	41	100.00%	41	100.00%	0	0.00%	4	9.76%	98.05	A
君山区	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	4	23.53%	95.29	A
岳阳经开区	19	19	100.00%	18	94.74%	0	0.00%	8	42.11%	90	A
汨罗市	17	17	100.00%	15	88.24%	0	0.00%	6	35.29%	89.41	B
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
市公安局	46	46	100.00%	44	95.65%	0	0.00%	10	21.74%	94.35	A
市人社局	30	30	100.00%	30	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市公安交警支队	27	27	100.00%	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市城管局	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	1	5.00%	99.00	A
市住建局	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	4	19.05%	96.19	A
市市场监督管理局	15	15	100.00%	12	80.00%	0	0.00%	1	6.67%	92.67	A
市规划局	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	2	13.33%	97.33	A
市发改委	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	2	22.22%	95.56	A
市教体局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	1	12.50%	97.50	A
市商务局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	1	12.50%	97.50	A
市税务局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	2	25.00%	95.00	A
市医疗保障局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市工信局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	1	16.67%	96.67	A
市统计局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	1	50.00%	90.00	A
市交通运输局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	93.33	A
市文化旅游广电局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	93.33	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
湖南理工学院	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市水利局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市生态环境局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市司法局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市农业农村局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市国资委	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市民政局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市公共资源交易中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市广播电视台	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市国防动员办公室	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市公路建养中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
湖南民族职业学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
岳阳海事局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	80.00	B
市卫健委	14	14	100.00%	12	85.71%	0	0.00%	6	42.86%	87.14	B
市烟草局	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	70.00	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
市公交集团公司	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	5	23.81%	95.24	A
市城运集团公司	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	1	25.00%	95.00	A
市城投集团公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	3	37.50%	92.50	A
岳阳华润燃气公司	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市水务集团公司	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A

附件 3

2024 年 9 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
君山区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
岳阳经开区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市卫健委	-2.5	知识库管理	系统提醒需要更新的信息未在规定时间内提供准确内容，每次扣 0.5 分
市交通运输局	-1.5	知识库管理	系统提醒需要更新的信息未在规定时间内提供准确内容，每次扣 0.5 分
市城管局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市应急管理局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市卫健委	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
汨罗市	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
岳阳海事局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市烟草局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市烟草局	-1	信件办理质量	承办单位未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：201595）

附件 4

2024 年 9 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	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
华容县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 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
	+1	创新创优	湘阴县副县长邓澳利批示调度 12345 热线工作
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
	+1	办理质量	热线工单办理质量高，受到群众、企业和领导好评的，经热线主管部门核实，每件加 1 分（热线编号：414660）
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
	+1	创新创优	汨罗市委常委、市委办主任刘勇深入调研 12345 热线工作，现场指派单位处理群众急难愁盼工单
岳阳楼区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
云溪区	+1	信件办理质量	信件办理质量高，受到群众、企业和领导好评的，经热线主管部门核实，每件加 1 分（信件编号：201366）
君山区	+2	创新创优	君山区实现 3312345 智能客服一号响应
市公安局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳华润燃气公司	+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。

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 10 月 24 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号