



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。
