



# 政务服务热线工作通报

2024 年第 7 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 8 月 25 日

## 2024 年 7 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

### 一、工作动态

岳阳 12345 热线工作揽获两项全国大奖。7 月 10 日，在第八届 12345 政务服务便民热线大会暨新质赋能 12345 热线助力营商环境高质量发展大会上，岳阳市人民政府 12345 热线服务中心荣获“2024 年为民惠企服务引领典范”奖，岳阳市 12345 热线 12366 纳税缴费服务热线分中心荣获“2024 年质效优化典范”奖。此外，大会发布了全国 349 条热线运行质量排行榜，岳阳热线在全国地级市中排名前 20。

### 二、12345 热线运行情况

7 月份，市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 63236 件，其

中，话务员在线直接答复咨询 27758 件，各责任单位承办工单 35478 件，办结率 99.27%，按期办结率 96.37%，群众满意率 88.95%。

**（一）诉求类型。**主要诉求类型：人力资源和社会保障类 9146 件，占比 19.64%；住房与城乡建设类 5936，占比 12.75%；公共服务类 5412 件，占比 11.62%；市场管理类 5410 件，占比 11.62%；社会治安与综合治理类 5172 件，占比 11.1%；交通运输与交通秩序类 4458 件，占比 9.57%；农林水利类 2954 件，占比 6.34%；城市管理类 2654 件，占比 5.7%。

**（二）热点焦点。**受洪灾影响，群众来电求助、咨询和建议的话务剧增，特别是 7 月 5 日，华容县团洲乡洞庭湖一线堤防发生决口后，各地群众来电问询汛情进展、对大堤封堵提出建议、咨询志愿者招募、救灾物质捐赠途径和方式等。全市物业管理类投诉较多，主要有岳阳经开区中南市场因物业未缴电费导致市场停电，盛世华庭小区高层和消防栓无水、公共区域停电，湘阴县文星镇芙蓉国际因部分业主未缴纳物业费停水等问题。

**（三）工单考核。**全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 56 个，B 类 2 个，C 类 1 个，D 类及以下 1 个，工单量为 0 的 19 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：屈原管理区（98.6 分）、华容县（98 分）和临湘市（97.6 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 分）、市邮政管理局（98.1 分）和市教体局（97.7 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：市移动公司（98.7 分）、市水务集团公司（98.2 分）和国网岳阳

供电公司（96.7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83件，其中，话务员在线直接答复咨询28件，相关责任单位承办公单55件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率92.77%。2、政企通专线办理情况。市12345热线平台共受理涉企诉求892件，其中，话务员在线直接答复725件，相关责任单位承办公单167件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意164件，满意率99.43%。企业反映诉求主要集中在：市场监管类（226件）、人力资源和社会保障类（209件）和开办企业咨询类（144件）。

**（五）回访督办。**经系统短信和人工抽查回访，核实不满意热线工单1966件，主要涉及城乡规划建设及房屋土地类、市民生活服务类、城市管理市容类、金融商贸财经类、农林畜牧水利类等。所有不满意工单均已通过人工回访核实情况，845件已进行督办；487件已整改到位；381件经整改被评价为满意。

### 三、市长信箱运行情况

7月份，市12345热线服务中心共受理群众来信1686件。其中，12345热线微信公众号诉求566件，红网领导留言8件，政务服务投诉5件，政协委员微建议44件，已在市政府门户网站公开信件69件，群众满意率87.54%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言73件，国家政务服务网留言2件，人民网留言1件，省长信箱来信190件，湘易办诉求工单82件，均按时办结。

全市76个市长信箱承办单位综合考评等级评价为A类的52个，

B类2个，信件量为0的22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：南湖新区（98.73分）、华容县（98.40分）和岳阳县（98.38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22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：市教体局（100分）、市公安交警支队（99.53分）和市人社局（99.29分）。

#### 四、工作经验交流

**云溪区建立“未诉先办”工作机制。**云溪区将12345热线工作融入社区网格化治理体系，发挥社区“地熟、人熟、情况熟”的优势，主动到群众身边发现问题、了解诉求，从“有一办一、被动响应”向“举一反三、主动治理”转变，从源头上减少热线投诉，切实解决群众“急难愁盼”问题。同时，云溪区积极拓宽辅政新视野，通过动态数据挖掘信息热点，开展专项督办，深度分析梳理涉及投资消费、水电燃气安全等关乎企业群众利益的民生事项专题，形成简报、快报、专报等，为领导决策提供参考。

#### 五、存在的问题

**（一）工单按期办结方面：**7月份，城陵矶新港区工单超期办理19件，按期办结率82.24%；平江县工单超期办理417件，按期办结率为77%，两承办单位考核等级均为B类。

**（二）工单结案回复方面：**市热线平台回访发现，部分承办单位工作责任心不强，存在敷衍办单、虚假结案和错误结案等问题。如市应急管理局办理工单被多次退回重办，部门考核为E类；城陵矶新港区退回重办工单26件，返工率24.30%；中国联通岳阳分公司办

理市民反映联通网络故障工单，被市热线平台退回重办后，市民反馈部门均未联系也未上门处理。

**（三）知识库更新方面：**今年4月份，市人社局《职业技能提升补贴》中将职业技能提升补贴申请条件累计缴纳时间为36个月更改为12个月，但市人社局未及时按文件更新热线知识库内容，导致话务员回复错误信息，影响群众办事，给市热线工作造成负面影响。

- 附件：1、2024年7月岳阳市12345政务服务热线综合评价表  
2、2024年7月岳阳市市长信箱办理综合评价表  
3、2024年7月12345热线和市长信箱工作考核扣分表  
4、2024年7月12345热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 7 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	117	117	100%	117	100%	3	2.56%	5	4.35%	98.6	A
华容县	1061	1061	100%	1058	99.72%	25	2.36%	71	7.11%	98	A
临湘市	941	940	99.89%	940	99.89%	16	1.70%	89	10.22%	97.6	A
岳阳县	1342	1342	100%	1342	100%	40	2.98%	148	11.43%	97.1	A
云溪区	393	393	100%	391	99.49%	11	2.80%	41	10.79%	97.1	A
君山区	436	436	100%	433	99.31%	17	3.90%	42	13%	96.4	A
南湖新区	341	341	100%	340	99.71%	18	5.28%	42	12.54%	96.3	A
汨罗市	1580	1579	99.94%	1575	99.68%	86	5.44%	199	12.75%	96.2	A
湘阴县	1401	1401	100%	1369	97.72%	82	5.85%	161	12.41%	95.7	A
岳阳楼区	2621	2605	99.39%	2597	99.08%	169	6.45%	340	13.84%	95.5	A
岳阳经开区	1104	1070	96.92%	1042	94.38%	105	9.51%	162	16.01%	92.3	A
平江县	2132	2063	96.76%	1646	77.20%	121	5.68%	245	12.21%	88.6	B
城陵矶新港区	107	107	100%	88	82.24%	26	24.30%	19	16.81%	86.5	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
市公安交警支队	554	554	100%	554	100%	8	1.44%	18	3.37%	99	A
市公安局	217	217	100%	214	98.62%	19	8.76%	19	6.25%	96.6	A
市交通运输局	285	280	98.25%	280	98.25%	18	6.32%	30	10.83%	95.5	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	190	190	100%	190	100%	11	5.79%	14	7.61%	97.3	A
市住建局	196	196	100%	196	100%	17	8.67%	13	7.22%	96.8	A
市卫健委	153	153	100%	151	98.69%	8	5.23%	26	17.22%	95.1	A
市邮政管理局	173	173	100%	173	100%	1	0.58%	14	9.09%	98.1	A
市城管局	172	170	98.84%	169	98.26%	5	2.91%	10	6.62%	97.2	A
市人社局	94	94	100%	93	98.94%	7	7.45%	5	4.85%	97.2	A
市税务局	80	80	100%	80	100%	13	16.25%	9	11.25%	94.5	A
市教体局	85	85	100%	85	100%	5	5.88%	4	5.63%	97.7	A
市市场监督管理局	31	31	100%	30	96.77%	4	12.90%	4	11.43%	94.2	A
市住房公积金管理中心	39	39	100%	39	100%	1	2.56%	4	10.26%	97.4	A
市医疗保障局	39	39	100%	39	100%	3	7.69%	1	2.27%	98	A
市公路建养中心	34	33	97.06%	33	97.06%	1	2.94%	5	16.13%	94.4	A
市国资委	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	3	17.65%	95.4	A
市文化旅游广电局	15	15	100%	15	100%	0	0%	1	5.56%	98.9	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
市广播电视台	18	18	100%	18	100%	0	0%	1	5.26%	98.9	A
市资规局	25	25	100%	25	100%	4	16%	2	8%	95.2	A
市工信局	14	14	100%	14	100%	1	7.14%	3	23.08%	94	A
市民政局	18	18	100%	18	100%	0	0%	0	0%	100	A
市行政审批服务局	17	17	100%	17	100%	1	5.88%	0	0%	98.8	A
市水利局	8	8	100%	8	100%	1	12.50%	1	9.09%	95.7	A
湖南理工学院	14	14	100%	13	92.86%	3	21.43%	0	0%	93.6	A
市财政局	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市人民银行	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	1	8.33%	96.5	A
市商务局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
湖南民族职业学院	11	11	100%	11	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
市司法局	4	4	100%	4	100%	4	100%	0	0%	100	A
市发改委	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	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
岳阳监狱	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
市生态环境局	20	20	100%	17	85%	1	5%	5	27.78%	88.9	B
岳阳职业技术学院	5	5	100%	5	100%	2	40%	1	33.33%	85.3	B
市烟草局	4	4	100%	3	75%	1	25%	1	25%	82.5	C
市应急管理局	6	4	66.67%	4	66.67%	6	100%	0	0%	60	E

### 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	587	587	100%	587	100%	10	1.70%	26	4.68%	98.7	A
国网岳阳供电公司	518	512	98.84%	510	98.46%	21	4.05%	46	8.24%	96.7	A
市水务集团公司	310	309	99.68%	309	99.68%	2	0.65%	23	7.42%	98.2	A
岳阳华润燃气公司	265	264	99.62%	264	99.62%	25	9.43%	30	11.15%	95.7	A
市公交集团公司	258	258	100%	240	93.02%	11	4.26%	19	7.63%	95.5	A
市电信公司	104	100	96.15%	100	96.15%	5	4.81%	11	10.68%	94.6	A
市联通公司	112	112	100%	109	97.32%	8	7.14%	14	12.39%	95.3	A
市城投集团公司	98	98	100%	98	100%	9	9.18%	17	18.28%	94.5	A
市城运集团公司	47	47	100%	47	100%	8	17.02%	8	15.38%	93.5	A

附件 2:

2024 年 7 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
屈原管理区	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
南湖新区	63	63	100.00%	63	100.00%	0	0.00%	4	6.35%	98.73	A
华容县	50	50	100.00%	50	100.00%	0	0.00%	4	8.00%	98.40	A
岳阳县	74	74	100.00%	74	100.00%	0	0.00%	6	8.11%	98.38	A
君山区	55	55	100.00%	55	100.00%	0	0.00%	5	9.09%	98.18	A
岳阳楼区	205	205	100.00%	205	100.00%	0	0.00%	27	13.17%	97.37	A
岳阳经开区	178	178	100.00%	176	98.88%	0	0.00%	23	12.92%	97.08	A
湘阴县	57	57	100.00%	57	100.00%	0	0.00%	9	15.79%	96.84	A
云溪区	24	24	100.00%	24	100.00%	0	0.00%	4	16.67%	96.67	A
临湘市	53	53	100.00%	47	88.68%	0	0.00%	0	0.00%	96.6	A
平江县	138	138	100.00%	138	100.00%	0	0.00%	24	17.39%	96.52	A
汨罗市	70	70	100.00%	67	95.71%	0	0.00%	10	14.29%	95.86	A
城陵矶新港区	15	15	100.00%	11	73.33%	0	0.00%	2	13.33%	89.33	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	160	160	100.00%	151	94.38%	2	1.25%	43	26.88%	92.94	A
市公安交警支队	43	43	100.00%	43	100.00%	0	0.00%	1	2.33%	99.53	A
市住建局	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	8	20.51%	95.90	A
市人社局	28	28	100.00%	28	100.00%	0	0.00%	1	3.57%	99.29	A
市教体局	24	24	100.00%	24	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市城管局	19	19	100.00%	17	89.47%	0	0.00%	0	0.00%	96.84	A
市住房公积金管理中心	18	18	100.00%	18	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市交通运输局	17	16	94.12%	16	94.12%	0	0.00%	0	0.00%	96.47	A
市卫健委	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	3	21.43%	95.71	A
市资规局	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	2	15.38%	96.92	A
市工信局	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	2	15.38%	96.92	A
市邮政管理局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	1	11.11%	97.78	A
市水利局	8	8	100.00%	6	75.00%	0	0.00%	1	12.50%	90.00	A
市国资委	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市税务局	5	5	100.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	94.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市医疗保障局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市发改委	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	2	50.00%	90.00	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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市供销联社	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市公路建养中心	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市市场监督管理局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	1	25.00%	95.00	A
市文化旅游广电局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市行政审批服务局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市生态环境局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市统计局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市商务局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市财政局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市广播电视台	2	2	100.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	85.00	B
市退役军人事务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市国防动员办公室	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市应急管理局	2	2	100.00%	2	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	85.00	B
市农业农村局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市信访局	1	1	100.00%	1	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
市司法局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市烟草局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
<b>公共服务企业</b>											
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	48	48	100.00%	48	100.00%	0	0.00%	2	4.17%	99.17	A
市城投集团公司	19	19	100.00%	19	100.00%	0	0.00%	5	26.32%	94.74	A
市水务集团公司	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	1	7.14%	98.57	A
岳阳华润燃气公司	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	1	14.29%	97.14	A
市城运集团公司	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	1	25.00%	95.00	A

附件 3:

## 2024 年 7 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	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
	-0.5	信件办理质量	湘易办工单信件办理超期，每件扣 0.5 分（信件编号：291195）
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
城陵矶新港区	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市应急局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
	-0.5	信件办理质量	承办单位信件办理超期，导致红牌，每件扣 0.5 分（信件编号：198502）
市生态环境局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市人社局	-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或被上级部门抽查不合格的，每次扣 1 分
市联通公司	-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：300027）
市烟草局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
岳阳职业技术学院	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市水利局	-1	信件办理质量	经多次催办，承办单位仍未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：199524）
岳阳海关	-1	信件办理质量	经多次催办，承办单位仍未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：199101）
市广播电视台	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类

附件 4:

## 2024 年 7 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
平江县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
	+1	创新创优	开展 12345 热线办理人员跟班轮学
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
临湘市	+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: 199261)
	+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	+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	+1	创新创优	云溪区建立“未诉先办”工作机制
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
国家金融监管总局 岳阳分局	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市城投集团	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市资规局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市生态环境局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 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
市公安局	+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: 199457)
市城运集团	+1	热线办理质量	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: 334511)

---

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 8 月 25 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号