湘潭市市民服务热线和市长信箱工作协调小组办公室

湘潭市 12345 政务服务便民热线 2022 年 10 月运行情况分析报告

根据《湖南省 12345 政务服务热线运行规范》《湘潭市 12345 政务服务便民热线工作管理规定》等文件精神，现将 2022 年 10 月 12345 政务服务便民热线运行情况分析如下:

一、接听情况分析

（一）总体情况

10 月份，市 12345 热线接听群众来电 67236 通，因受新冠肺炎疫情影响，话务量环比上升 60.66%；接通率为 82.39%，环比下降 8.08%。共受理诉求 54792 件，其中：咨询类 33523 件，占比 61.18%；求助类 13605 件，占比 24.83%；投诉类 7238 件，占比 13.21%；建议类 276 件，占比 0.50%；无效类 73 件，占比 0.13%；其他类 77 件，占比 0.14%。

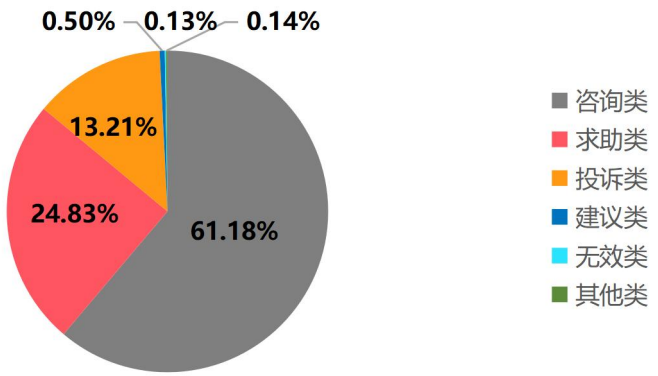
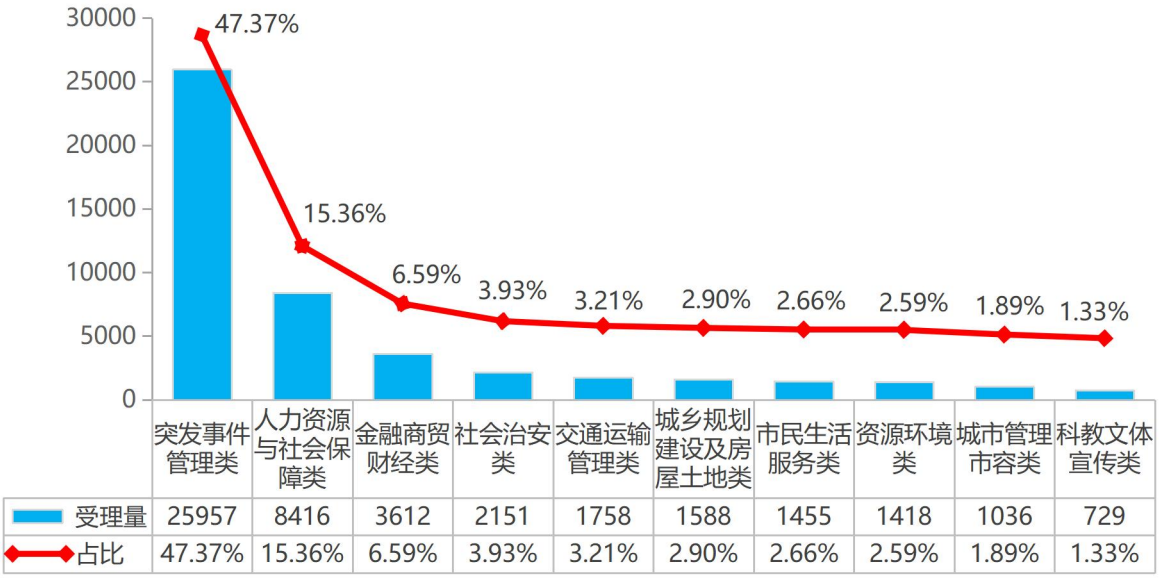


图 1：12345 热线来电分类占比

（二）诉求热点情况

1.诉求大类情况

排名前五的诉求大类是：突发事件管理类 25957 件、人力资源与社会保障类 8416 件、金融商贸财经类 3612 件、社会治安类 2151 件、交通运输管理类 1758 件，分别占工单总量的 47.37%、15.36%、6.59%、3.93%、3.21%。



	突发事件管理类	人力资源与社会保障类	金融商贸财经类	社会治安类	交通运输管理类	城乡规划建设及房屋土地类	市民生活服务类	资源环境类	城市管理市容类	科教文体宣传类
受理量	25957	8416	3612	2151	1758	1588	1455	1418	1036	729
占比	47.37%	15.36%	6.59%	3.93%	3.21%	2.90%	2.66%	2.59%	1.89%	1.33%

图 2：全市 12345 热线诉求热点（大类）

2.诉求小类情况

排名前十的诉求小类事项是：疫情等突发公共卫生事件 25939 件、社会保险 3622 件、消费维权 2938 件、劳动维权 885 件、医疗/生育保险 827 件、退休服务 543 件、通信管理 520 件、社保卡 513 件、停车管理 423 件、物业管理 420 件。

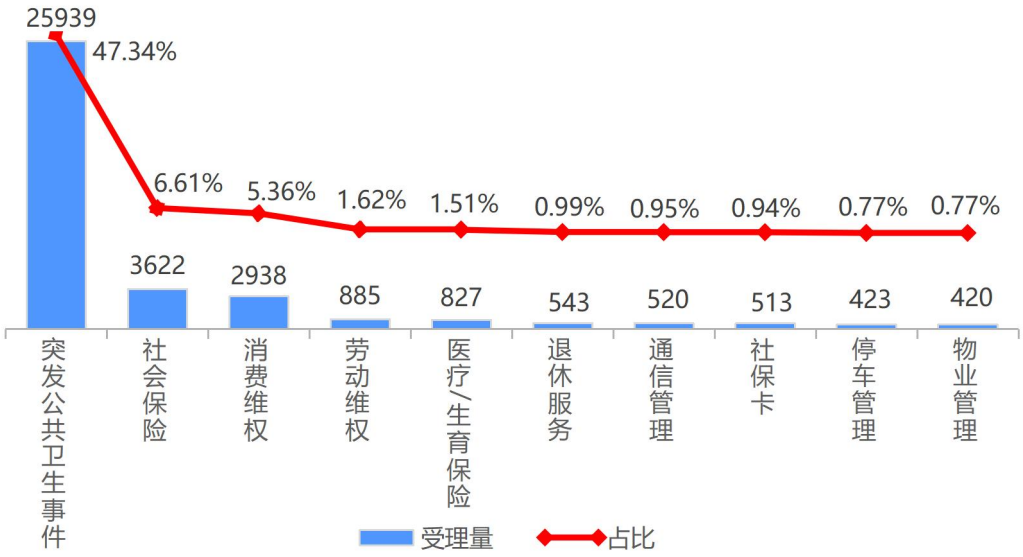


图 3：全市 12345 热线诉求热点（小类）

3. 热点事件情况

10 月份，湘潭出现新冠肺炎确诊病例，市民来电反映疫情相关诉求的来电明显增多。其中受理疫情方面诉求共 25939 件，主要集中在咨询疫情期间外出或返潭相关政策，咨询健康码、行程码相关事件，投诉举报人员聚集场所经营活动及密切接触人员、反映核酸检测、隔离防控、疫苗接种等问题。

4. 诉求涉及单位分布情况

（1）地域分布情况。雨湖区、岳塘区、高新区、湘潭经开区、湘潭县、湘乡市诉求量第一的是突发公共卫生事件，分别占当地总量的 23.27%、33.95%、26.12%、28.84%、10.76%和 10.42%；岳塘经开区诉求量第一的是劳动维权，占当地总量的 21.74%；韶山市诉求量第一的是消费维权，占当地总量的 25%。数据反映出，10 月因人员流动等因素，各地疫情防控形势严峻，市民来电咨询疫情防控政策诉求量多；岳塘经开区涉企劳动维权量大；韶山市消费维权纠纷诉求较多。

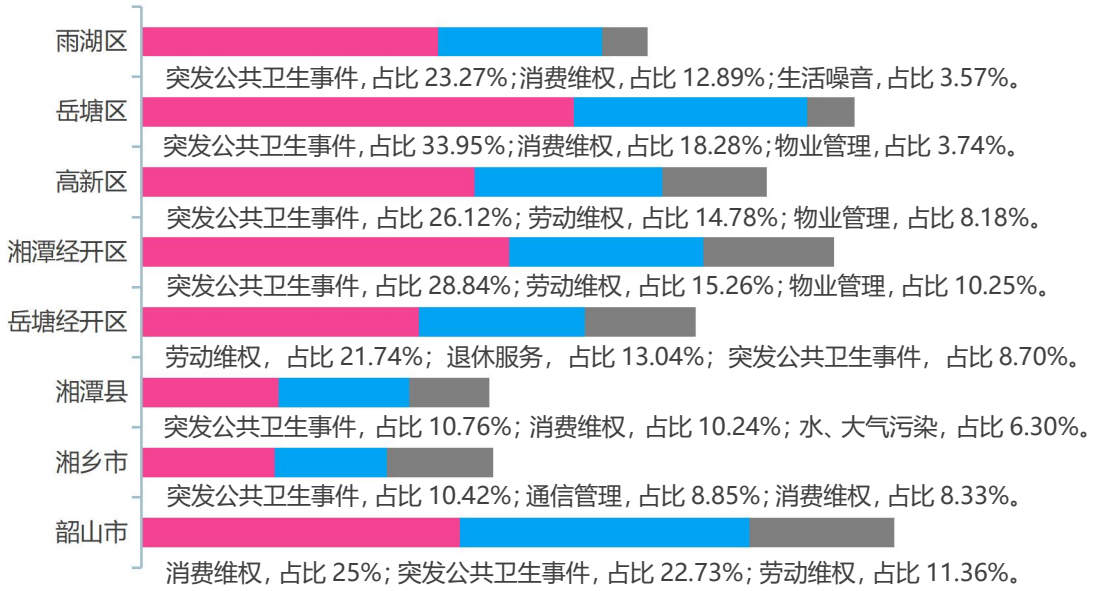


图 4：各县市区 12345 热线诉求受理量前三

（2）各单位诉求热点情况。受理量排名前五的承办单位分别为市公安局、市市场监管局、湘潭交发集团、市人社局、市生态环境局，其中各单位受理工单最多的分别是停车管理、消费维权、公交服务、社会保险、建筑施工噪音，分别占各单位受理工单总量的 11.63%、77.6%、64.39%、29.63%和 58.79%。

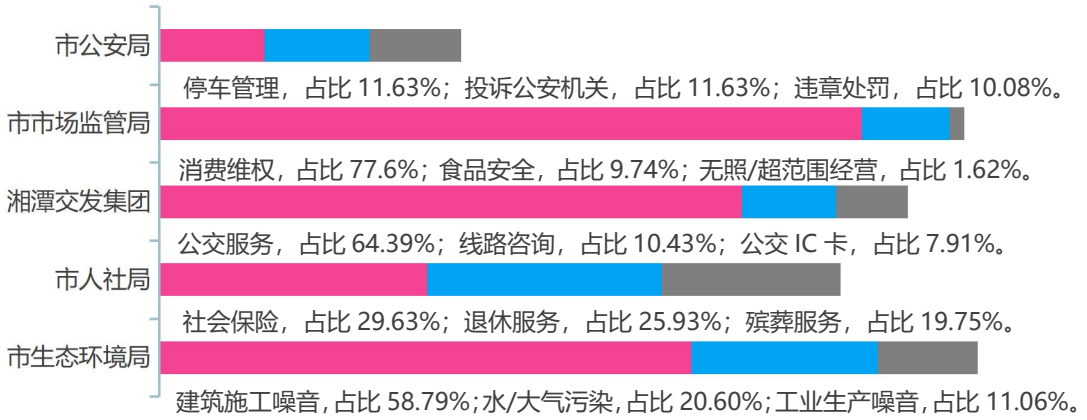


图 5：承办量前五单位诉求受理量统计

5.文明创建诉求情况

10月份，12345热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共24690件，主要集中在保障人民健康（医疗卫生、爱国卫生运动）、公民权益保护（法律服务、就业服务、劳动者权益保护）、生态环境保护（空气质量、交通绿色出行、环境噪音防治）和城市市容市貌（占道经营、乱搭乱建、道路清扫）等方面。

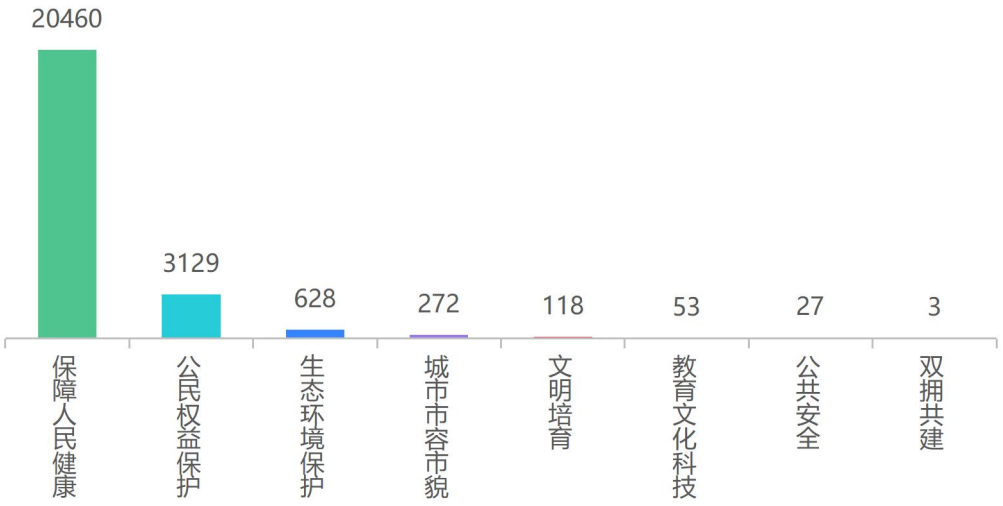


图6：文明创建诉求情况统计

二、办理情况分析

（一）市级热线办理情况

2022年10月，12345热线共受理群众有效诉求54792件，其中在线办结47322件，派发工单7470件，总体满意率98.56%（其中在线工单满意率99.76%、派发工单回访满意率89.18%）。

1.在线办结工单

10月份，在线办结率为86.37%，环比上升5.74%。诉求主要集中在疫情防控、社会保险、消费维权、停车管理、公交服务等方面。

在线咨询类别	热点事项
突发事件管理类	疫情防控
人力资源与社会保障类	社会保险、医疗/生育保险
金融商贸财经类	消费维权、工商管理
社会治安类	停车管理、身份证与户籍服务
交通运输管理类	公交服务、公交 IC 卡

图 7：在线咨询热点诉求统计

2.转办工单

10 月转办来电诉求 7470 件，环比上升 3.87%，按时办结率 99.75%，环比上升 0.06%。转办诉求主要集中在突发事件管理类（主要涉及疫情等突发公共卫生事件，转办 1500 件）、人力资源与社会保障类（主要涉及劳动维权，转办 352 件）、金融商贸财经类（主要涉及消费维权，转办 894 件）、城乡规划建设及房屋土地类（主要涉及物业管理，转办 260 件）、资源环境类（主要涉及生活噪音，转办 174 件）等方面。

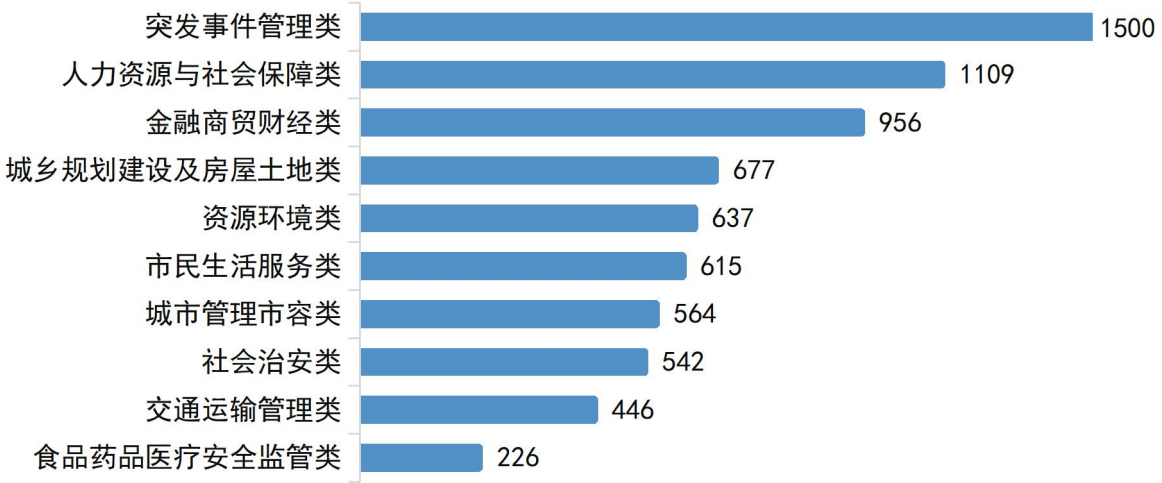


图 8：转办热点诉求统计（单位：件）

3.回访满意率

10月共计回访7470件转办诉求，涉及54家承办单位，其中，回访结果为满意1812件，基本满意4850件，不满意808件，回访满意率89.18%。本月因疫情原因，来电量大，转办工单采取短信回访形式，满意率较之前有较大提升。其中承办量大且满意率较高的单位分别是岳塘区、高新区、市人社局、市交通局、市生态环境局、湘潭交发集团。

不满意类别	数量	占比
疫情防控	76	9.41%
消费维权	53	6.56%
通信服务与设施管理	46	5.69%
物业管理	43	5.32%
水、大气污染	21	2.60%

图9：不满意热点诉求统计

4.超期未反馈工单

截至10月份，经热线办提醒，热线系统内仍有281件工单超期未反馈，涉及4家承办单位，分别为：市资规局277件、市教育局2件、市住建局1件、市退役军人事务局1件。

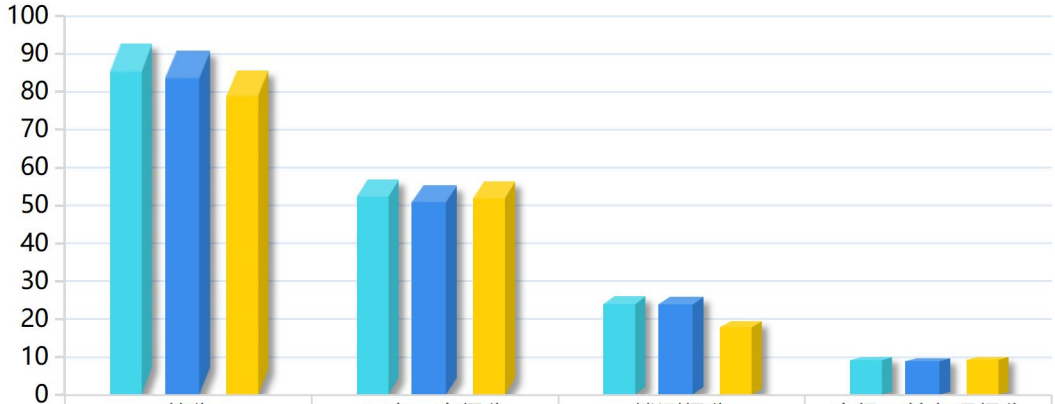
单位	数量	诉求内容
市资规局	277	违章搭建、私搭乱建
市教育局	2	投诉学校
市住建局	1	契税补贴
市退役军人事务局	1	优待政策

图10：超期未反馈工单统计

（二）县（市）热线平台工单办理情况

10 月，三个县级 12345 热线平台共接到有效来电 18730 个，环比上升 44.59%。其中湘潭县 9163 个、湘乡市 7879 个、韶山市 1688 个，总体接通率 85.17%、在线办结率 77.82%、按时办结率 99.76%、回访率 97.52%、回访满意率 80.84%。

根据考核指标综合排名，韶山市（92.58 分）、湘乡市（90.71 分）、湘潭县（85.62 分）分列第 1、2、3 名。



	总分	五率一度得分	拨测得分	市级工单办理得分
韶山市	92.58	56.74	25.95	9.89
湘乡市	90.71	55.22	25.88	9.61
湘潭县	85.62	56.27	19.35	10

图 11：县级平台得分情况

（三）案例分析

1.典型案例

（1）岳塘区排除围墙倒塌安全隐患获赞。市民来电反映岳塘区葩塘小区隔壁制药厂违规搭建围墙，存在安全隐患，希望相关部门拆除违规围墙建栅栏。接到热线交办工单后，岳塘区书院路街道晓塘社区工作人员立即前往现场查看情况，经核实后，在墙体处拉起警戒线，安装警示标志，告知周边居民不在墙体附近

逗留。同时，街道和社区迅速组织施工队，维修整改该墙面并做好了现场清理工作。市民对处理情况表示非常满意。

（2）雨湖区“一呼即应”高效处理市民诉求。市民来电反映10月7日因老旧社区改造，雨湖区昭潭街道富名城社区进行老旧社区改造，期间将市民家宽带网线剪断，希望相关部门尽快修复网线，恢复网络。接到诉求后，富民城社区工作人员在核实详细情况后，立即联系社区项目施工方，要求立即进行处理，施工方于当日处理完毕，恢复市民家用网。市民对街道社区所做的工作表示非常满意。

2.疑难问题

（1）井盖归属问题，明确责任单位时间长。9月30日，市民杨先生反映岳塘区谈爱桥两头均有井盖修缮不平，开车体验感极差，希望相关部门核实此类情况并进行处理。接到市民来电后，市热线办立即行动，向相关责任单位派发工单，工单流转9次，才最终确定其中一个井盖的归属，所耗费的时间长、效率低，尤其部分单位，如市城管局在收到工单5个工作日后退单、国安网络公司4个工作日后退单，违反热线工单办理管理规定“自签收后2个工作日内申请退回”的原则，影响办件效率。

（2）疫情防控问题，知识库信息更新不及时。自10月6日岳塘区报告发现一例新冠肺炎无症状感染者后，其他县市区、园区相继发现无症状感染者，疫情防控形势严峻，市民拨打12345热线咨询疫情防控政策的电话量剧增。但疫情防控知识库信息并

未及时更新，市热线办多次与市卫健委、市疾控部门联系，希望及时告知最新疫情防控政策，但未引起重视，导致部分信息滞后，影响热线接听效率。

（3）三县市随机拨测服务不规范，问题较多。10月份，市级12345热线随机拨测了湘潭县、湘乡市、韶山市三县市热线自有平台各4通电话，发现以下问题：一是答复内容不准确。如湘潭县有2通电话、湘乡市有1通电话未进行答复，“业务知识”得分为0。二是首问责任制落实不到位。如湘潭县有3通电话、湘乡市有1通电话直接告知拨测人员咨询其他单位电话，有推诿嫌疑，“首问责任制”得分为0。三是接通情况不理想，等待时间过长。韶山市有1通电话在等待1分33秒后才接通，“接通率”得分为0。四是礼貌用语不规范。如湘潭县、韶山市均存在十字服务用语欠佳，未使用尊称，且未在有效时间内咨询市民姓氏等问题。

三、领导接听日工作情况

10月21日，市住房和城乡建设局党委书记、局长潘永其应约接听12345热线群众来电，回应群众关切问题。在接听期间，共接听群众来电13个，涉及咨询楼盘复工复产问题、经营性自建房安全鉴定、申请使用维修基金的流程及要求、人才购房补贴政策、外来务工人员申请公租房流程及条件以及开发商使用监管资金的审批监管等多个热点问题。每一通电话，潘永其局长都详细询问、耐心解答，能够当场给予答复的，均当场给出答复，对现

场交办问题,都要求认真调查、及时反馈，群众反响较好。

四、存在的困难

（一）省考核“抽查回访”工单不满意。部分单位为民解难意识不强，办理过程中未与市民联系核实具体情况，办结回复流于形式；个别单位片面追求满意率，问题处置不到位，答复内容与后续处理情况不符，导致市民不满意。今年1-9月份，我市17件工单被省12345监管平台抽查回访不满意、未联系，致使热线满意率扣分，严重影响省考核排名。17件工单所涉及的单位及具体情况见附件3。

（二）工单办理质量有待提升。一是工单反馈内容不具体、不明确。如市生态环境局在处理噪音问题、环境污染问题时反馈内容过于“格式化”，处理情况不详，造成市民诉求重复性高，影响热线办理实效。二是部分单位存在违规延期退单现象，甚至超期后进行延期、退单，影响热线整体按时办结率考核。三是少数单位热线管理工作不规范。如个别单位联络员更换后未做好工作交接，新联络员不熟悉热线办件规则，导致工单办理延误。

五、下一步工作要求

（一）思想认识需进一步提高。各级各部门要高度重视市民诉求，如窨井盖看似小事儿，却直接关系群众生命安全，相关责任部门要切实负起责任，解决窨井盖权属不明问题，为群众人身安全增添一份保障。

（二）机制体制需进一步健全。各承办单位要健全热线工作

机制，将办理工作责任严格落实到人，联络员出现更换时要及时做好工作交接，不得出现联系电话打不通、联络员不熟悉办理规则等问题。

（三）推进力度需进一步加大。针对市民诉求不满意工单，各承办单位要认真分析原因，找准症结，推动整改。对因客观条件限制，确实短时间内无法处置到位的，要主动与市民沟通，详细解释，争取取得市民的理解。

附件：1.10月份市本级12345热线平台工单办理情况统计表

2.10月份县级12345热线综合排名情况表

3.1-9月份省12345监管平台工单抽查回访不满意情况统计表

湘潭市市民服务热线和市长信箱工作协调小组办公室

2022年11月10日

附件 1

10 月份市本级 12345 热线平台工单办理情况统计表

县市区、园区（示范区）（合计 8 家）											
序号	地区	有效工单量	已办结量	超时办结量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	回访总满意量	未评价量	不满意量	回访满意率
1	岳塘区人民政府	1537	1537	0	100.00%	99.93%	1537	1391	707	146	90.50%
2	雨湖区人民政府	1331	1331	0	100.00%	100.00%	1331	1178	605	153	88.50%
3	湘潭经开区管委会	788	788	0	100.00%	99.75%	788	706	366	82	89.59%
4	湘潭县人民政府	359	359	0	100.00%	100.00%	359	318	181	41	88.58%
5	湘潭高新区管委会	339	339	0	100.00%	99.12%	339	309	160	30	91.15%
6	湘乡市人民政府	212	212	0	100.00%	100.00%	212	172	96	40	81.13%
7	韶山市人民政府	45	45	1	97.78%	100.00%	45	40	23	5	88.89%
8	岳塘经开区管委会	30	30	0	100.00%	100.00%	30	28	19	2	93.33%
市直、驻潭单位（合计 32 家）											
序号	部门（单位）	有效工单量	已办结量	超时办结量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	回访总满意量	未评价量	不满意量	回访满意率
9	市公安局	379	379	0	100.00%	100.00%	379	330	152	49	87.07%
10	市市场监管局	301	301	0	100.00%	95.35%	301	256	115	45	85.05%
11	市人社局	225	225	1	99.56%	97.33%	225	219	96	6	97.33%
12	市生态环境局	193	193	0	100.00%	85.49%	193	178	92	15	92.23%
13	市卫健委	187	187	0	100.00%	96.79%	187	170	120	17	90.91%
14	市住建局	133	133	0	100.00%	100.00%	133	109	64	24	81.95%
15	市交通局	117	117	0	100.00%	100.00%	117	109	51	8	93.16%

序号	部门（单位）	有效工单量	已办结量	超时办结量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	回访总满意量	未评价量	不满意量	回访满意率
16	市城管局	74	74	0	100.00%	100.00%	74	71	44	3	95.95%
17	市医保局	73	73	0	100.00%	98.63%	73	67	34	6	91.78%
18	市邮政管理局	53	53	0	100.00%	98.11%	53	49	28	4	92.45%
19	市教育局	51	51	2	96.08%	98.04%	51	49	25	2	96.08%
20	市资规局	17	17	5	70.59%	100.00%	17	16	2	1	94.12%
21	市文旅广体局	16	16	0	100.00%	100.00%	16	16	11	0	100.00%
22	市民政局	15	15	0	100.00%	93.33%	15	15	11	0	100.00%
23	市税务局	12	12	3	75.00%	83.33%	12	8	1	4	66.67%
24	湘潭银保监分局	12	12	0	100.00%	100.00%	12	11	6	1	91.67%
25	市商务局	10	10	0	100.00%	100.00%	10	9	5	1	90.00%
26	市财政局	9	9	0	100.00%	100.00%	9	8	3	1	88.89%
27	市消防支队	9	9	0	100.00%	100.00%	9	9	1	0	100.00%
28	市公积金中心	8	8	0	100.00%	100.00%	8	8	1	0	100.00%
29	市工信局	5	5	0	100.00%	100.00%	5	5	3	0	100.00%
30	市总工会	5	5	0	100.00%	100.00%	5	5	1	0	100.00%
31	市发改委	4	4	0	100.00%	100.00%	4	4	4	0	100.00%
32	市机关事务局	3	3	2	33.33%	100.00%	3	3	2	0	100.00%
33	韶灌局	3	3	0	100.00%	100.00%	3	3	2	0	100.00%
34	市退役军人事务局	3	3	0	100.00%	100.00%	3	3	2	0	100.00%
35	市司法局	2	2	0	100.00%	100.00%	2	2	2	0	100.00%
36	市应急管理局	2	2	0	100.00%	100.00%	2	2	0	0	100.00%
37	市农业农村局	2	2	0	100.00%	100.00%	2	2	1	0	100.00%
38	市科技局	1	1	0	100.00%	100.00%	1	1	1	0	100.00%
39	市人防办	1	1	1	0%	100.00%	1	1	1	0	100.00%
40	市优居中心	1	1	0	100.00%	100.00%	1	1	0	0	100.00%

承担公共服务的企事业单位（合计14家）											
序号	部门（单位）	有效工单量	已办结量	超时办结量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	回访总满意量	未评价量	不满意量	回访满意率
41	湘潭交发集团	226	226	0	100.00%	99.56%	226	217	125	9	96.02%
42	移动湘潭分公司	157	157	0	100.00%	100.00%	157	132	67	25	84.08%
43	湘潭中环水务公司	131	131	0	100.00%	100.00%	131	116	58	15	88.55%
44	联通湘潭分公司	86	86	4	95.35%	94.19%	86	57	32	29	66.28%
45	湘潭城发集团	82	82	0	100.00%	98.78%	82	75	38	7	91.46%
46	湘潭新奥燃气公司	65	65	0	100.00%	96.92%	65	52	29	13	80.00%
47	电信湘潭分公司	43	43	0	100.00%	93.02%	43	31	18	12	72.09%
48	湘潭医卫职院	42	42	0	100.00%	97.62%	42	37	33	5	88.10%
49	湘盾集团	37	37	0	100.00%	100.00%	37	34	20	3	91.89%
50	国网湘潭供电公司	17	17	0	100.00%	100.00%	17	14	4	3	82.35%
51	湘潭邮政分公司	12	12	0	100.00%	100.00%	12	11	4	1	91.67%
52	湘潭产业集团	2	2	0	100.00%	100.00%	2	2	1	0	100.00%
53	国安网络公司	2	2	0	100.00%	100.00%	2	2	1	0	100.00%
54	湘潭广电	1	1	0	100.00%	100.00%	1	1	1	0	100.00%
总计		7470	7470	19	99.75%	98.94%	7470	6662	3469	808	89.18%

注：1.以上成员单位按受理工单数量排序；

2.本表格中的数据均以回访时间为截点进行统计；

3.“未评价量”指市民未进行评价，统计时视为“基本满意”，纳入“总满意量”进行计算；

4.湘潭县、湘乡市、韶山市热线平台暂未归并，所涉工单均系市平台交办，未含其自有平台数据情况。

附件 2

10 月份县级 12345 热线综合排名情况表

排名	县（市）	市本级工单办理情况				县级热线平台办理情况													总分（100分）
		交办工单办理评分（10%）				五率一度评分（60%）							拨测评分（30%）						
		按时办结率（30分）	联系反馈当事人率（30分）	回访满意率（40分）	折合得分	接通率（20分）	在线办结率（10分）	按时办结率（10分）	回访率（10分）	满意率（20分）	数据准确度（30分）	折合得分	语音导航（10分）	接通情况（10分）	服务规范（40分）	业务知识（30分）	回访服务（10分）	折合得分	
1	韶山市	97.78%	100.00%	88.89%	9.89	94.61%	94.92%	100.00%	100.00%	86.60%	30	56.74	10.00	7.50	32.75	26.25	10.00	25.95	92.58
		30.00	30.00	38.89		19.92	10.00	10.00	10.00	14.64									
2	湘乡市	100.00%	100.00%	81.13%	9.61	86.20%	77.47%	99.52%	98.23%	85.51%	30	55.22	10.00	10.00	35.00	21.25	10.00	25.88	90.71
		30.00	30.00	36.13		18.24	10.00	9.95	9.65	14.20									
3	湘潭县	100.00%	100.00%	88.58%	10.00	82.55%	83.75%	99.93%	99.34%	91.05%	30	56.27	10.00	10.00	23.25	11.25	10.00	19.35	85.62
		30.00	30.00	40.00		17.51	10.00	9.99	9.87	16.42									

注：1.综合排名按照县（市）自有平台“五率一度”评分、拨测评分和市级平台交办工单办理评分累加计算；

2.县（市）平台“五率一度”评分按省监管考核标准计算；

3.交办工单办理评分参照季度考核评分进行。

附件 3

1-9 月份省 12345 监管平台工单抽查回访不满意情况统计表

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
1	1 月	21123034505099	湘潭县人民政府	湘潭县铁竹村荆塘组唐先生再次来电反映：因房屋拆迁需要新建房屋，目前选址已经确定，相关部门工作人员反馈告知市民建房选址位置涉及到生态红线内，故来电求助，希望相关部门告知 1. 该生态红线的设置是否合规，2. 红线内建房是否有相关补贴，请相关部门核实答复，谢谢。	经我镇相关部门调查核实，关于生态红线设置是否合规的问题，经调查，生态红线是由市生态环境局湘潭县分局根据政策文件进行合理划分，不存在不合规的现象。关于红线内建房是否有补贴的问题，经工作人员核实，目前没有补贴。关于建房选址问题，相关部门正在审批当中，感谢你的来电。县“12345”政务服务便民热线 1 月 7 日与来电人唐先生取得联系告知处理情况，唐先生对事情处理表示理解。
2	1 月	21123034328099	湘潭县人民政府	湘潭县茶恩寺镇居民胡先生来电反映： 近期在湘税社保缴纳小孩的居民医疗保险费用，市民表示已经给小孩购买医疗商业保险，需要退还居民医疗费用，前往茶恩寺镇办理居民医保退费手续时，茶恩寺镇医保办工作人员李冬梅要求市民提供购买商业保险的凭证，沟通过程中服务态度不好，市民表示不理解，认为居民医疗保险费用属于自愿缴纳原则，故来电投诉，希望镇上工作人员提升服务意识和品质，请相关部门处理，谢谢。	我单位经调查核实，根据湘潭县一般居民符合政策的退费流程:在 2022 年 1 月 1 日待遇未启动前已缴费，重复缴费的、已经死亡的、因在统筹区外常住务工等情形重复缴费而选择停保我县的、跨职工医保参保重复缴费的。①由退费申请人提供以下资料(1. 身份证复印件或者代办人身份证复印件，非本人提供关系证明);2. 银行卡复印件;3 湘潭县基本医疗保险保费退费申请表;4 缴费凭证，跨职工医保参保重复缴费凭证;5. 银行卡持卡人身份证复印件(如银行卡非本人)。因在统筹区外常住务工等情形重复缴费而选择停保我县的需提供常住或务工证明。属死亡退费情形需提供死亡证明(户口本销户证明、医院死亡证明、火化证明、村委会死亡证明等)，上述可由乡镇医保经办机构集中受理，提交相关资料至县税务局受理并初审，再传递给医保部门审核后按程序退费。②在 2022 年 1 月 1 日待遇未启动前已缴费，选择在我县参保缴费，而重复缴费到外

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
					地需在外地统筹区退费的，由税务部门受理，县医保部门协助，最终退费由外地参保缴费地医保部门审核处理。关于胡先生反映的工作人员服务态度问题，我们已对该工作人员提出了批评教育，在以后的工作中将会更加注意服务态度，努力提升服务意识和品质。县“12345”政务服务便民热线1月7日与来电人胡先生取得联系告知处理情况，胡先生对事情处理表示理解。
3	1月	22012469423099	湘潭县人民政府	赵先生来电反映：11月29日至今多次向相关单位反映2020年入职湘潭县易俗河弘志消防器材有限公司，被派遣至湘潭县易俗河大汉紫敬龙城就职从事消防工作，现拖欠市民2万元工资未发放，县人社局工作人员一直答复市民将在两个工作日内结算工资，但一直未果，市民认为不合理，故来电投诉，希望相关部门明确告知发放工资的具体时间，并给予合理解释，请相关单位处理，谢谢！	我局于根据调查了解：投诉者赵先生所在班组因为存在工程结算纠纷，并且未提供相关资料至项目部审核。2022年1月21日经我局劳动保障监察大队组织召开协调会达成一致意见，核实工资后进行支付。我局将继续关注此事，如涉嫌拖欠农民工工资，请您提供相关证据材料到湘潭县劳动保障监察大队，我局将会依法依程序进行处理。我局工作人员已电话告之赵先生，赵先生表示同意。特此说明。县“12345”政务服务便民热线1月29日与来电人赵先生取得联系并告知处理结果，赵先生表示其能提供对方打的欠条，表示不存在未结算的事宜，因为单位一直拖着不付工资，想申请劳动仲裁。县“12345”政务服务便民热线已就赵先生诉求再次告知县人社局，并将劳动仲裁咨询电话：0731-57885015告知赵先生请赵先生提供申请劳动仲裁的资料向县人社局申请，赵先生表示同意，对事情处理表示满意。
4	1月	22050628951101	湘乡市人民政府	王女士来电反映称：山枣镇四胜村26组村民王建华有三个女儿并且还有存款却是个五保户，其认为不合理，村民王建华并不符合五保户条件却享受五保户待遇。故来电，希望有关部门予以处理。	镇工作人员已经与您取得联系。处理结果如下：五保户的资格评定每年都会清查一次，镇民政部门工作人员已经与村上对接，要求他们对王建华的资格进行审查并报告，如果确实存在问题，我们将在本年度的评定中进行清退。感谢您对我们工作的支持与理解。

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
5	2月	22013080357099	湘潭经开区	左先生来电反映：2021年12月至2022年1月在湘潭经开区绿地城际空间站一期从事水电工，现工地拖欠市民2021年12月及2022年1月的工资。共计8000余元工资未结，故来电求助，希望相关部门协商尽快发放工资，请相关部门处理，谢谢！	针对市民反映的情况，湘潭经开区进行了处理，经建设局了解，该项目因资金紧张，欠薪金额较大，导致投诉人在年前未能及时收到工资，已与投诉人联系说明，投诉人所反馈的包工头跑路情况，已建议投诉人前往人力资源与社会保障服务中心进行登记备案，届时，人力资源与社会保障服务中心会按相关流程进行处理，同时，建设局将在项目复工之后继续开展协调处置。2月11日回访当事人告知情况，当事人表示认可。
6	3月	22030318415101	湘乡市人民政府	某市民来电反映：棋梓镇谷水村现在有人放粘网，非法捕鱼，望相单位监管制止市民放粘网非法捕鱼。故来电，请相关单位予以核实处理！（请务必与诉求人联系。）	某市民，您好，您反映的情况已收悉。就市民反映的问题，我镇农业综合服务中心及综合行政执法大队将对水府庙所属水域加强执法和巡查的力度，依法依规打击非法捕鱼活动。已与诉求人沟通，告知了相关情况，感谢您对棋梓镇工作的支持与理解。
7	3月	22022812689100	湘潭县人民政府	市民来电反映：2月25日其在茶恩寺加油站，加了100升油，导致其的车子发电机出现故障，4S店的工作人员说是油质不好，要求赔偿，故致电，请相关单位调查处理，谢谢！	我镇立即安排工作人员进行调查处理并与来电人取得联系，已与市场监督所取得联系对茶恩寺加油站的油质进行检测。附联系截图
8	3月	22030722575100	湘潭县人民政府	市民来电反映：杨柳北路与凤凰东路交汇处的裕都国际小区内永康盲人按摩店没有营业执照无证经营，请相关单位调查处理，谢谢！	2022年3月14我单位执法人员对被訴方处调查此投诉情况，该场地是在小区内，不能提供商业性场地证明，不能办理营业执照，我单位执法人员责令其改正经营行为，并停止营业，电话告知投诉方处理结果，投诉方表示认可。
9	3月	22030115452100	湘潭县人民政府	市民来电反映：再次来电反映其是杨嘉桥镇杨河工业园湖南瑞嘉金属资源综合利用有限公司附近住户，反映湖南瑞嘉金属资源综合利用有限公司24小时作业噪音扰民，影响附近居民生活和小孩学习，并且当时工厂搬过来把山推平建厂导致现在其家水井水质受到影响，此前投诉杨嘉桥镇反馈：镇	我单位于3月4日通过现场调查处理并与投诉人取得联系，说明处理情况。现将相关调查处理结果汇报如下： 一、基本情况： 投诉反映：反映湖南瑞嘉金属资源综合利用有限公司24小时作业噪音扰民，影响附近居民生活和小孩学习，并且当时工厂搬过来把山推平建厂导致现在其家水井水质受到影响，此

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
				村镇建设管理办公室请第三方公司对噪音进行鉴定，并已上报县环保部门故来电，但目前该公司仍有深夜施工噪音扰民情况，请相关部门调查处理，谢谢！	前投诉杨嘉桥镇反馈：镇村镇建设管理办公室请第三方公司对噪音进行鉴定，并已上报县环保部门故来电，但目前该公司仍有深夜施工噪音扰民情况，请相关部门调查处理，的问题。二、调查情况 2022 年 3 月 2 日，我局执法人员到湖南瑞嘉金属资源综合利用有限公司进行现场执法检查。经查：公司生产正常，统一社会信用代码：91430321MA4QGC999C，排污许可证号：91430321MA4QGC999C002W，通过现场核查发现，现场噪声为机械作业和钢铁压缩机械作业导致，主要原因是因其作业区厂棚未封闭，作业时段不规范。我局现场责令要求：1、责令公司对作业厂棚进行封闭，并进行降噪处置；整改未完成前，中午 12 点至下午 2 点半，夜间 22 时至次日 6 时，严禁高噪声设备作业。2、要求公司建立健全环保管理机制，明确专人管理污染治理设施，做好治理设施运行管理台帐。三、下一步工作 我局将加大对周边企业的日常监管，督促企业落实环境保护主体责任，减少污染物对外环境的影响。
10	3 月	22022002691102	韶山市人民政府	清溪镇永义村枫树组刘先生来电反映：电力局在没有任何通知的情况下，私自毁坏了其家的自留地安装电力杆，挖机也停在其家自留地上，故来电投诉，请相关单位处理，谢谢！	经工作人员现场核实，通过永义村村干部与当事人沟通协调，已达成和解意向，表态今后不再因此问题阻工，市民对处理结果表示满意。
11	5 月	22050628951101	湘乡市人民政府	王女士来电反映称：山枣镇四胜村 26 组村民王建华有三个女儿并且还有存款却是个五保户，其认为不合理，村民王建华并不符合五保户条件却享受五保户待遇。故来电，希望有关部门予以处理。	镇工作人员已经与您取得联系。处理结果如下：五保户的资格评定每年都会清查一次，镇民政部门工作人员已经与村上对接，要求他们对王建华的资格进行审查并报告，如果确实存在问题，我们将在本年度的评定中进行清退。感谢您对我们工作的支持与理解。
12	6 月	22060979786101	湘乡市人民政府	丁先生来电反映：东郊乡花亭村发电站位置有很多人在电打鱼，请相关单位核实查处，谢谢。	东郊乡农业综合服务中心干部冯光辉（13786231580）已经和您沟通，我们将会加大巡查力度，一经发现严肃查处，如您下次发现此类现象，请您联系东郊乡人民政府（073156298303）或东郊派出所。

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
13	6月	22061383670101	湘乡市人民政府	小康花园2期业主彭女士来电投诉：1、小区1楼的门面“馨和餐馆”和“牛肉馆”噪音和油烟扰民，上次反映过后老板直接用衣服挡住油烟出口，但仍然往小区内直排，严重影响附近居民的生活环境；2、两个餐馆都是把几个面门打通做店面，其认为更改了房屋结构，存在安全隐患；希望有关部门督促进行整改。请各相关单位予以联系处理，谢谢！	（新办）反馈：近日，我街道自然资源和生态环境办公室工作人员和城管中队工作人员已到现场查看，已要求店主进行整改。（城管局）反馈：我单位安排执法人员到新湘路办事处馨和餐馆、牛肉馆进行检查处理。经现场询问调查发现，井盒炒饭已安装油烟净化器，但门店后的油烟排放管道损坏，执法人员责令当事人立即整改。下一步我单位将加强对该区域周边的巡查管理。感谢您对城管工作的支持！
14	8月	22072849402099	湘潭县人民政府	湘潭县锦绣名都1栋2单元的张女士来电反映： 小区垃圾堆放在垃圾池无人清扫，每个月生活垃圾仅清理2次，市民认为不合理，故来电投诉物业不作为，希望增加垃圾清理次数，请相关部门处理，谢谢！	我单位于8月4日与投诉人取得联系，说明处理情况。现将相关调查处理结果汇报如下：关于锦绣名都1栋2单元业主反映问题，针对此现象，我局第一时间到现场，了解情况，以责令物业公司立即整改，增加垃圾清理次数，我局将继续督促物业整改到位。县“12345”政务服务便民热线8月4日多次拨打来电人张女士电话均未接听，无法和张女士取得联系。
15	9月	22090605150100	湘潭县人民政府	市民来电反映：易俗河赋江村佳海工业区生产的废水，直接排到水渠里，臭气熏天，污染了水源，村上村民都是用水渠里的水进行淋农作物，导致农作物都不能吃，故致电，请相关单位调查处理，谢谢！	我单位于9月6日通过现场调查处理并与投诉人取得联系，说明处理情况。现将相关调查处理结果汇报如下： 一、基本情况： 投诉反映：易俗河赋江村佳海工业区生产的废水，直接排到水渠里，臭气熏天，污染了水源，村上村民都是用水渠里的水进行淋农作物，导致农作物都不能吃，故致电，请相关单位调查处理。 二、调查情况 2022年9月6日，我局执法人员到湘潭佳海食品医药产业园进行现场执法检查和实地排查，该园区位于湘潭县天易示范区海鸥路和香樟路交汇处。该园入驻企业均为中小微食品企业，截至目前已完成入驻企业55家，还有部分企业正在完善手续准备入驻；通过摸排发现，导致部分生活废水进入赋江村渠道主要是由于产业园中个别企业存在污水管道错接到雨水管网造成的；根据排查情况，我局责令园区：1、立即对园区所有企业进行彻底排查，找出原因，限期整改；2、完成整改后，以书面形式反馈我局。 三、下一步工作 我局将加大对其产业园内企业的日常监管，督促企业落实环境保护主体责任，减少污染物对外环境的影响。

序号	月份	事件编号	承办单位	事件内容	反馈结果
16	9月	22083197594099	市住建局	高新区天元美居乐16栋1704业主刘女士来电反映：近期小区楼栋进行外墙整改，市民发现本栋外的下水管道和排烟管道在整改过程中有出现损坏的情况，市民担心影响后续的居住，且整改后的住户家出现外窗隐蔽固定螺丝已暴露在混凝土外，存在安全隐患，市民表示不合理，故来电投诉，希望相关单位核实处理要求小区在进行外墙整改时采取合理的方案并尽快进行实施，确保小区业主的居住安全保障，请相关单位处理，谢谢。	我局于2022年9月2日收到您向市民服务热线反映的相关问题，现将相关情况说明如下： 收到您的来电后，我局工作人员立即协调该项目建设单位核实处理，经核实，天元美居乐16#栋外墙维修对您家热水器排烟道和窗户有损坏，该项目建设单位表示加强外墙维修整改工作的防护措施，尽量减少对你们业主的影响，对维修工作造成你们损失的问题，后续将及时进行恢复。 该项目建设单位已与您联系解释，并取得您的理解。我局工作人员已于9月7日与您联系，并告知您处理结果（详见附件回访录音），感谢您对我局工作的理解和支持！
17	9月	22090200690099	湘潭县人民政府	浙江省嘉兴市马先生来电反映：业务员上门推销古源道枸杞槟榔，购买700余元，厂家地址湘潭县易俗河镇凤凰东路金霞美墅金苑组团1栋010101，公司名称是：湘潭市桑榆果业有限公司，现在无法联系上销售员，希望相关部门协调与厂家联系，请相关部门处理，谢谢。	接到承办单后，县“12345”政务服务便民热线交办县市场监督管理局，具体答复如下：我局于2022年9月2日接到编号为22090200690099的投诉承办单。接到投诉后，我局易俗河所对该投诉进行了调查处理，现将相关处理结果反馈情况如下：我局易俗河所执法人员与投诉人被投诉方进行调解，经调解投诉人将剩余槟榔退还给被投诉方，被投诉方按实际退还货值退款给投诉人，投诉人马先生表示同意。县“12345”政务服务便民热线9月9日与来电人马先生取得联系，马先生表示有工作人员联系并进行调解。

报：市委书记、市人民政府市长，市委常委，市人民政府副市长，市人民政府秘书长、副秘书长

发：政务服务便民热线成员单位