

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 11 月运行情况分析报告

根据《湖南省 12345 政务服务便民热线运行规范》《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 11 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

11 月份，市 12345 热线接听群众来电 56405 通，环比下降 19.20%；接通率为 89.11%，环比上升 6.72%。共受理诉求 49680 件，其中：咨询类 26723 件，占比 53.79%；求助类 15448 件，占比 31.10%；投诉类 7116 件，占比 14.32%；建议类 247 件，占比 0.50%；无效类 71 件，占比 0.14%；其他类 75 件，占比 0.15%。

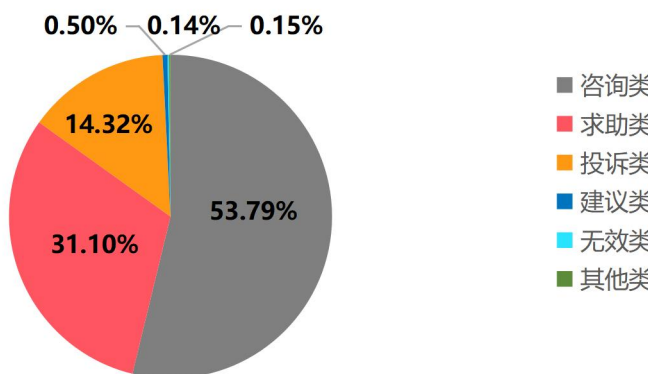


图 1：12345 热线来电分类占比

（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 18978 件、人力资源与社会保障类 9681 件、金融商贸财经类 3951 件、社会治安类 2189 件、城乡规划建设及房屋土地类 1779 件，分别占工单总量的 38.20%、19.49%、7.95%、4.41%、3.58%。

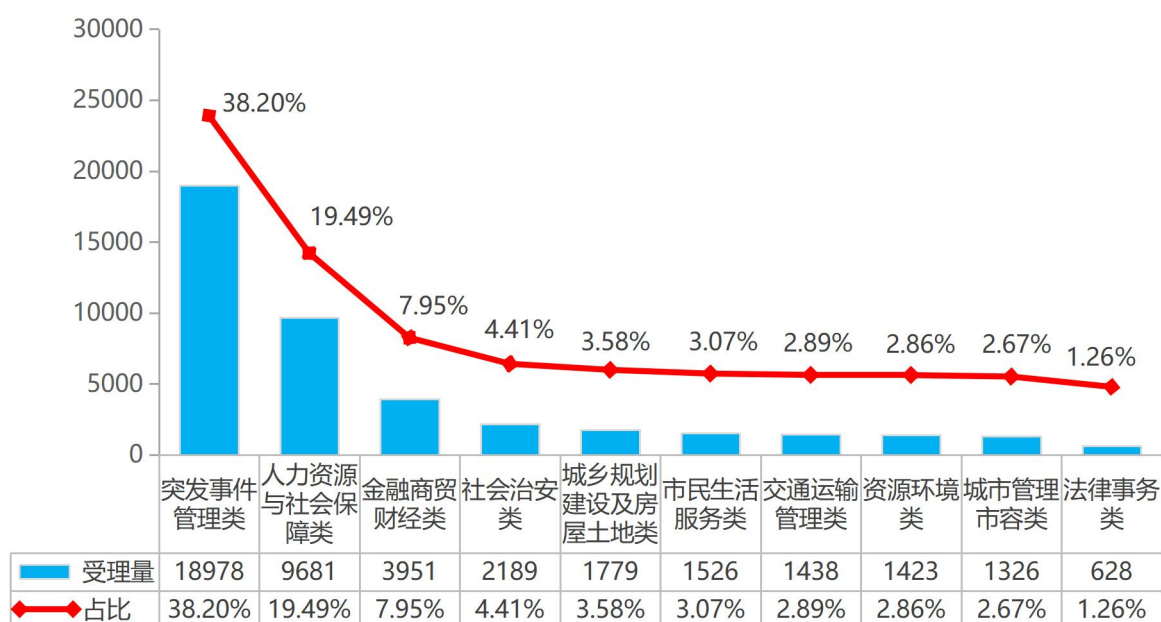


图 2：全市 12345 热线诉求热点（大类）

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 18968 件、社会保险 4372 件、消费维权 3248 件、劳动维权 1095 件、医疗/生育保险 1037 件、通信管理 636 件、社保卡 600 件、物业管理 592 件、退休服务 569 件、停车管理 444 件。

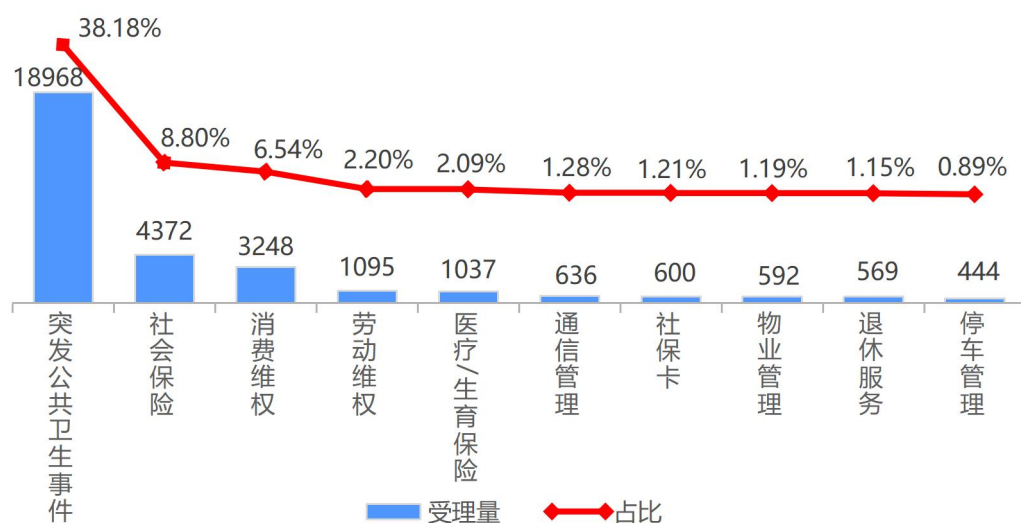


图 3: 全市 12345 热线诉求热点（小类）

3.热点事件情况

11 月份，市民来电反映的热点仍是新冠肺炎疫情方面的相关诉求，共计 18978 件，占受理诉求总量的 38.20%。主要集中在咨询健康码如何转码、疫情期间外出或返潭相关政策，投诉举报人员聚集场所经营活动及密切接触人员，反映核酸检测排队难、疫情期间小孩上学安全以及往返长沙、株洲被赋码等问题。

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、湘潭县诉求量第一的是突发公共卫生事件，分别占当地总量的 21.17%、29.96%、27.95%和 12.57%；湘潭经开区、岳塘经开区诉求量第一的是劳动维权，分别占当地总量的 21.98%和 37.78%；湘乡市、韶山市诉求量第一的分别是通信管理、消费维权，分别占当地总量的 11.62%和 46.55%。数据反映出，各地疫情防控形势仍然严峻，市民来电咨询疫情防控政策诉求量多；湘潭经开区、岳塘经开区涉企劳动维权量大；湘乡市通信管理方面需加强、韶山市消

费维权纠纷诉求较多。

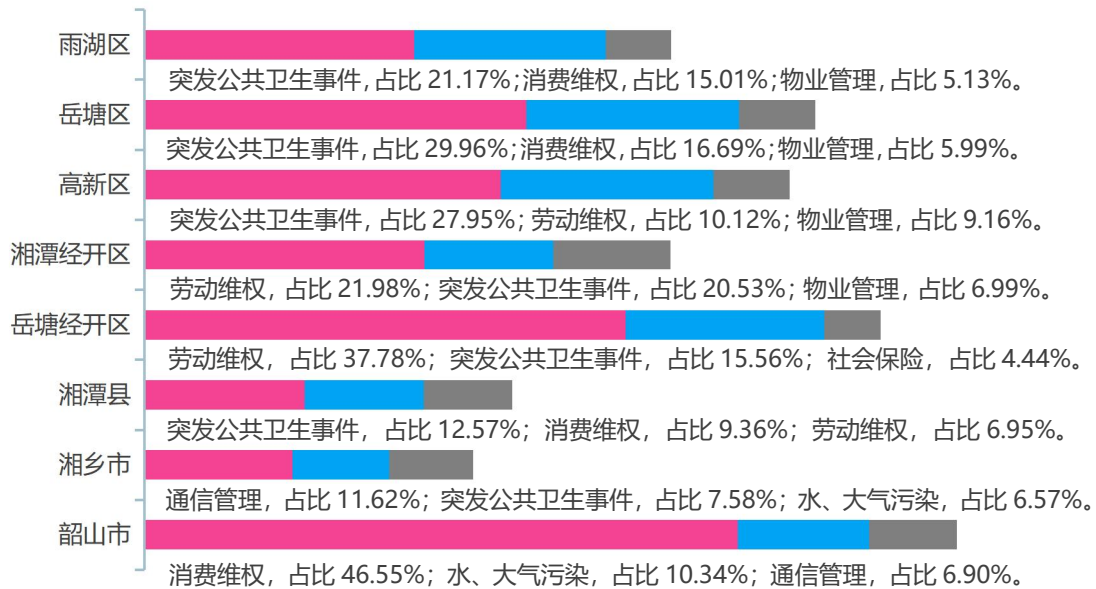


图 4：各县市区 12345 热线诉求受理量前三

（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、市人社局、湘潭交发集团、湘潭城发集团，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、施工管理，分别占各单位受理工单总量的 13.01%、77.64%、31.28%、56.83%和 32.16%。

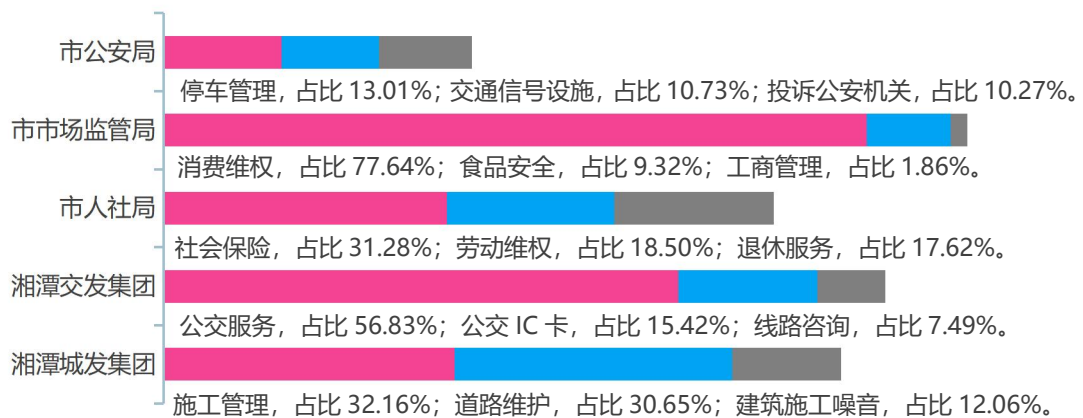


图 5：承办量前五单位诉求受理量统计

5.文明创建诉求情况

11 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 21176 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。

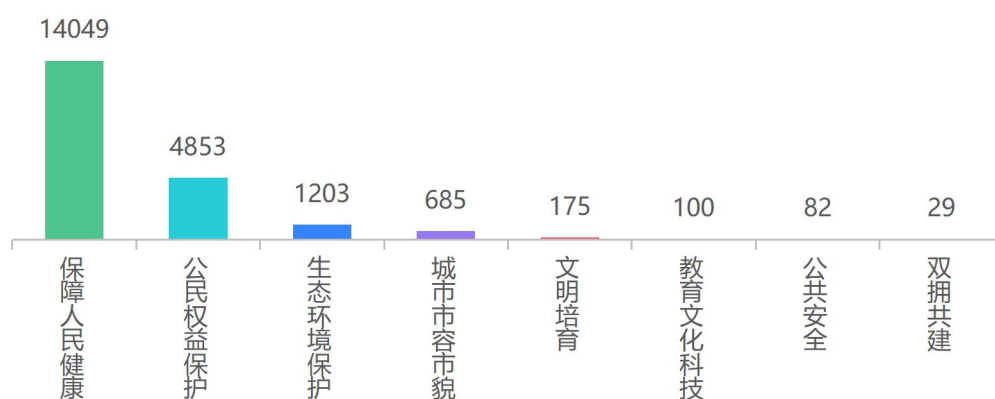


图 6：文明创建诉求情况统计

二、办理情况分析

（一）市级热线办理情况

2022 年 11 月，12345 热线共受理群众有效诉求 49680 件，其中在线办结 40713 件，派发工单 8967 件，总体满意率 87.97%（其中在线工单满意率 92.12%、派发工单回访满意率 44.23%）。按照市政府领导指示要求，市热线办进一步优化考核指标，提高办理标准，自 11 月份起，“满意率”计算方式进行更改，“未评价”不纳入统计口径；评价为“一般”的不纳入“总满意量”范畴；回访满意率=满意量/（回访总量 - 未评价量）。

1.在线办结工单

11 月份，在线办结率为 81.95%，环比下降 4.42%。诉求主要集中在

在疫情防控、社会保险、消费维权、停车管理、高速ETC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、车辆与驾驶员管理
交通运输管理类	高速ETC、公交服务

图 7：在线咨询热点诉求统计

2.转办工单

11 月转办来电诉求 8967 件，环比上升 20.04%，按时办结率 99.86%，环比上升 0.11%。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 1389 件）、人力资源与社会保障类（主要涉及劳动维权，转办 454 件）、金融商贸财经类（主要涉及消费维权，转办 935 件）、城乡规划建设及房屋土地类（主要涉及物业管理，转办 321 件）、城市管理市容类（主要涉及道路维护，转办 151 件）等方面。

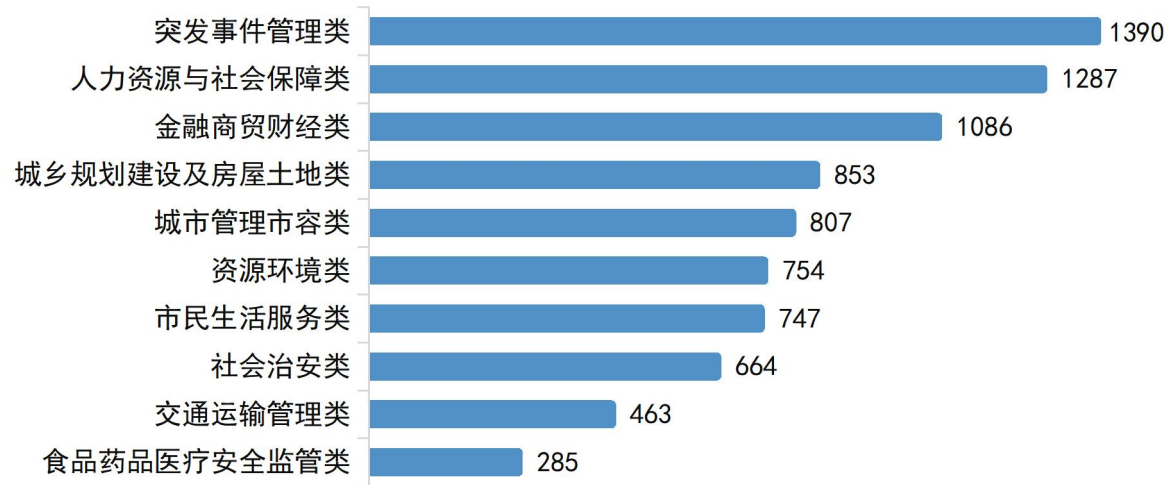


图 8：转办热点诉求统计（单位：件）

3.回访满意率

11月共计回访8967件转办诉求，涉及53家承办单位，其中，回访结果为满意1012件，一般561件，未评价6679件，不满意715件，回访满意率44.23%。本月因疫情原因，来电量大，转办工单仍采取短信回访形式。本月承办量大且满意率较高的单位分别是岳塘区、湘潭经开区、市市场监管局、市人社局、湘潭交发集团、湘潭城发集团。

不满意类别	数量	占比
消费维权	36	5.03%
疫情防控	30	4.20%
物业管理	22	3.08%
通信服务与设施管理	20	2.80%
违章建筑	20	2.80%

图 9：不满意热点诉求统计

4.超期未反馈工单

截至11月份，经热线办提醒，热线系统内仍有43件工单超期未反馈，涉及2家承办单位，较之前有所改善，分别为：市资规局42件、联通湘潭分公司1件。

单位	数量	诉求内容
市资规局	42	违章搭建、私搭乱建
联通湘潭分公司	1	宽带断网

图 10：超期未反馈工单统计

（二）县（市）热线平台工单办理情况

1. 接听情况。11月，三个县级12345热线平台共接听有效

来电 23802 个，环比上升 27.08%。其中湘潭县 15424 个、湘乡市 7146 个、韶山市 1232 个，总体接通率 76.14%、在线办结率 84.14%、按时办结率 99.88%、回访率 97.44%、回访满意率 82.68%。

2. 服务拨测情况。11 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，整体接话服务较上月有提升，但仍存在以下问题：一是 15 秒接通情况不理想，等待时间过长。湘潭县有 2 通电话在 15 秒之后接通，韶山市有 1 通。二是礼貌用语有待改进。湘潭县、湘乡市、韶山市均存在服务文明用语欠佳，未使用尊称，且未在有效时间内咨询市民姓氏等问题。

根据考核指标综合排名，韶山市（88.67 分）、湘乡市（86.74 分）、湘潭县（85.39 分）分列第 1、2、3 名。

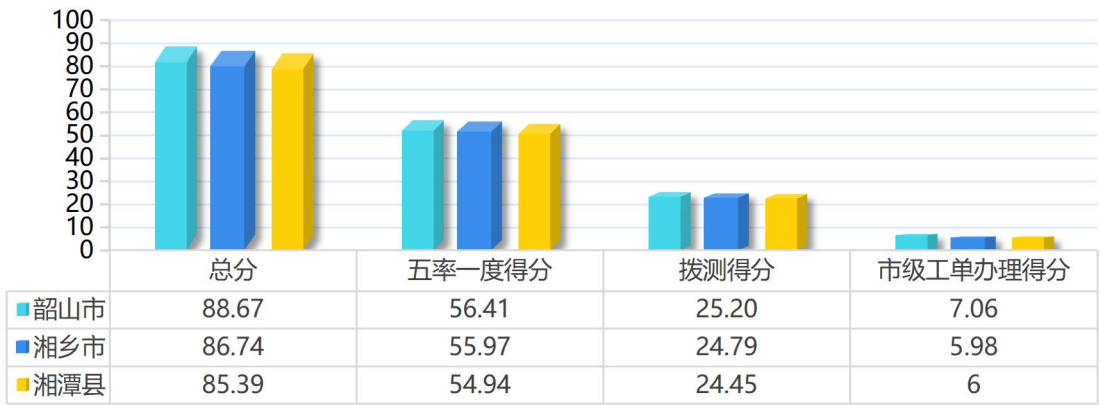


图 11：县级平台得分情况

（三）案例分析

1. 典型案例

（1）湘潭经开区解决拖欠工资问题获赞。市民来电反映在湘潭经开区伏林路永达机械从事转运工作，现公司拖欠 2 个月工资共计 8000 元未发放，希望相关部门核实并协调尽快发放工资。

接到热线交办工单后，湘潭经开区人力资源和社会保障服务中心立即安排相关工作人员与市民及公司负责人取得联系，经核实，市民反映的情况属实，后经协调，该公司于11月1日将拖欠市民的工资支付到位。市民对处理情况表示非常满意。

（2）湘乡市有效遏制“加拿大一枝黄花”危害扩散。市民来电反映湘乡市龙洞镇小田村四组高速公路下面发现了外来入侵物种“加拿大一枝黄花”，数量达两百多株，希望相关部门及时处理。接到诉求后，湘乡市龙洞镇政府工作人员立即前往现场查看情况，并及时上报农业部门。经确认属“加拿大一枝黄花”后，立即安排人员对该处入侵物种进行彻底的砍伐清除，维护了生态安全。市民对处理结果表示非常满意。

2.疑难问题

（1）高新区管辖范围不清晰，存在推诿退单现象。9月30日，市民彭先生来电反映高新区新塘里社区麻园安置小区有一棵大树树干倾斜，另有一棵大树树根已影响房子地基，希望相关部门将这两棵大树进行砍伐，排除安全隐患。接到市民来电后，热线办向高新区派发工单。高新区于11月2日超期退单表示“该地属于岳塘区宝塔街道云峰社区管辖范围”，后经岳塘区核实该地属于高新区新塘里社区，该地有居住部分原云峰村村民，云峰村只负责该部分村民的福利待遇，社会事务已全部移交给新塘里社区管理。热线办再次将工单派给高新区，高新区再次退单表示“有一棵是岳塘区私人家的树，另一棵树请市园林处处理”。热线后台驳回退单“该路段非市城管局维护范围，请属地自行向市城管局申请协助作业，以及再次核实该树所在位置，尽快处理”。工单经流转2次，历经11天后高新区才勉强接单办理此诉求，办件效率低。

（2）住建城发超期退单，影响办件效率。雨湖区中山路街道市民向先生来电反映自 2019 年房屋拆迁直至 2022 年 10 月，拆迁购房奖励和契税补贴仍未发放到位，希望相关部门核实处理。10 月 14 日热线将此工单派发至市住建局，住建局于 11 月 9 日退单，属于严重超期退单；11 月 10 日工单流转至城发集团，城发集团于 11 月 15 日退单。以上两单位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，造成该工单超期反馈，影响我市省五率一度考核。

三、领导接听日工作情况

11 月 16 日，市医疗保障局党组书记、局长周复明应约接听 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 15 个，涉及单位欠费能否正常就医享受职工医保待遇、灵活就业形式购买的职工医保与单位购买的职工医保的区别、长护险如何缴费、生育津贴计算、异地特门费用回潭报销以及如何申请大病救助等多个热点问题。每一通电话，周复明局长都详细询问、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）一次性大批量退单影响热线工作。6 月 7 日热线疑难工单专题调度会明确涉及违章搭建问题由市资规局牵头处理。热线办严格落实会议精神，按照工作流程将涉及违章搭建类的工单交办至市资规局进行处理。6 月至 11 月期间，市资规局在接到违建类工单后，既不办理，也不退单，导致 243 件工单在热线系统里一直处于逾期未办结状态。11 月市人民政府组织相关部门协调，形成会议备忘录，明确违章搭建类问题由城管执法部门具体负责。随即市资规局将 243 件违建工单一次性进行退单处理，

如再次进行转办答复，肯定会严重影响热线省考核的按时办结率，造成热线工作极其被动。

（二）违反热线工作流程影响办件效率。工单交办后，个别承办单位工作人员致电 12345 前台，向话务员表示对热线派单的不满；当市民来电要求撤单或者修改诉求，热线话务员按照工作流程通知联络员时，有部分单位联络员表示不愿意接听热线前台来电，要求后台对接处理；以上情形明显违反热线工作流程，影响市民诉求的处置效率。

五、下一步工作要求

各承办单位要切实发挥自觉主动的精神，切实担负起本单位 12345 热线相关工作的监督、管理和指导职责。**一是**逐步完善本单位涉及热线相关管理制度及工作规则，不断提高 12345 热线工作管理水平和群众诉求件办理质量。**二是**坚持问题导向，勇于担当、履责到位，不得片面追求满意率、推诿退单。**三是**不断提升办理实效，对于群众评价“不满意”工单、高频诉求件，要做好办理情况的分析，研究解决办法。**四是**加强与市热线办的沟通、联动协同，共同推出并落实更多促进 12345 热线高效规范、高质量运行的好思路、好办法，进一步把热线工作做实、做细、做完善，使人民群众有更多、更实在的幸福感、获得感和安全感。

附件： 1.11 月份市本级 12345 热线平台工单办理情况统计表
2.11 月份县级 12345 热线综合排名情况表

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 12 月 13 日

附件 1

11 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	已驳回退单申请量	退单申请率	按时反馈量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	满意量	一般量	未评价量	不满意量	回访满意率
1	岳塘区人民政府	1926	9	0.47%	1926	100.00%	100.00%	1926	242	114	1442	128	50.00%
2	雨湖区人民政府	1446	11	0.76%	1446	100.00%	100.00%	1446	146	89	1086	125	40.56%
3	湘潭经开区管委会	943	6	0.64%	943	100.00%	100.00%	943	81	60	730	72	38.03%
4	湘潭高新区管委会	480	33	6.88%	480	100.00%	99.79%	480	58	30	360	32	48.33%
5	湘潭县人民政府	392	5	1.28%	392	100.00%	100.00%	392	37	27	292	36	37.00%
6	湘乡市人民政府	185	3	1.62%	185	100.00%	99.46%	185	17	7	133	28	32.69%
7	韶山市人民政府	57	0	0.00%	57	100.00%	98.25%	57	11	5	39	2	61.11%
8	岳塘经开区管委会	38	5	13.16%	38	100.00%	100.00%	38	3	0	30	5	37.50%
市直、驻潭单位（合计 32 家）													
序号	部门（单位）	有效工单量	已驳回退单申请量	退单申请率	按时反馈量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	满意量	一般量	未评价量	不满意量	回访满意率
9	市公安局	462	5	1.08%	462	100.00%	99.78%	462	56	36	318	52	38.89%
10	市市场监管局	341	6	1.76%	341	100.00%	95.89%	341	33	20	257	31	39.29%
11	市人社局	280	4	1.43%	280	100.00%	99.29%	280	56	21	196	7	66.67%
12	市生态环境局	236	0	0.00%	236	100.00%	89.41%	236	15	23	177	21	25.42%
13	市卫健委	161	2	1.24%	161	100.00%	93.79%	161	20	10	107	24	37.04%
14	市住建局	137	1	0.73%	137	100.00%	100.00%	137	11	10	97	19	27.50%
15	市交通局	127	0	0.00%	127	100.00%	100.00%	127	16	9	95	7	50.00%

序号	部门（单位）	有效工单量	已驳回退单申请量	退单申请率	按时反馈量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	满意量	一般量	未评价量	不满意量	回访满意率
16	市医保局	121	1	0.83%	121	100.00%	99.17%	121	19	5	93	4	67.86%
17	市教育局	62	2	3.23%	58	93.55%	96.77%	62	5	15	38	4	20.83%
18	市城管局	59	3	5.08%	59	100.00%	100.00%	59	11	3	43	2	68.75%
19	市邮政管理局	55	0	0.00%	55	100.00%	98.18%	55	11	1	41	2	78.57%
20	市税务局	37	0	0.00%	36	97.30%	100.00%	37	0	4	29	4	0.00%
21	市资规局	33	2	6.06%	32	96.97%	96.97%	33	2	1	25	5	25.00%
22	湘潭银保监分局	17	2	11.76%	17	100.00%	94.12%	17	3	1	11	2	50.00%
23	市文旅广体局	17	0	0.00%	17	100.00%	94.12%	17	3	0	12	2	60.00%
24	市财政局	14	0	0.00%	12	85.71%	100.00%	14	1	1	11	1	33.33%
25	市商务局	12	0	0.00%	12	100.00%	100.00%	12	2	0	10	0	100.00%
26	市公积金中心	12	0	0.00%	12	100.00%	100.00%	12	0	1	11	0	0.00%
27	市民政局	11	1	9.09%	11	100.00%	100.00%	11	3	0	8	0	100.00%
28	市发改委	10	0	0.00%	10	100.00%	100.00%	10	2	1	6	1	50.00%
29	市机关事务局	9	0	0.00%	9	100.00%	100.00%	9	1	0	8	0	100.00%
30	市农业农村局	4	0	0.00%	4	100.00%	100.00%	4	0	0	4	0	0.00%
31	市消防支队	4	0	0.00%	4	100.00%	100.00%	4	0	0	4	0	0.00%
32	市退役军人事务局	3	0	0.00%	3	100.00%	66.67%	3	0	1	1	1	0.00%
33	韶灌局	3	0	0.00%	3	100.00%	100.00%	3	0	0	3	0	0.00%
34	市气象局	3	0	0.00%	3	100.00%	100.00%	3	0	1	2	0	0.00%
35	市人防办	3	0	0.00%	3	100.00%	100.00%	3	1	0	2	0	100.00%
36	市工信局	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	1	0	1	0	100.00%
37	市公共资源交易中心	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	2	0	0.00%
38	团市委	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	1	0	1	0	100.00%
39	市优居中心	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	0	0	1	0	0.00%
40	市妇联	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	0	0	1	0	0.00%

承担公共服务的企事业单位（合计 13 家）													
序号	部门（单位）	有效工单量	已驳回退单申请量	退单申请率	按时反馈量	按时办结率	联系反馈当事人率	回访总量	满意量	一般量	未评价量	不满意量	回访满意率
41	湘潭交发集团	260	1	0.38%	260	100.00%	100.00%	260	45	15	185	15	60.00%
42	湘潭城发集团	238	4	1.68%	238	100.00%	100.00%	238	21	8	201	8	56.76%
43	移动湘潭分公司	203	1	0.49%	203	100.00%	100.00%	203	22	3	159	19	50.00%
44	湘潭中环水务公司	189	3	1.59%	189	100.00%	100.00%	189	21	11	141	16	43.75%
45	湘潭新奥燃气公司	115	0	0.00%	115	100.00%	100.00%	115	7	5	93	10	31.82%
46	联通湘潭分公司	102	0	0.00%	99	97.06%	97.06%	102	12	6	66	18	33.33%
47	电信湘潭分公司	50	1	2.00%	48	96.00%	98.00%	50	3	4	36	7	21.43%
48	湘盾集团	39	0	0.00%	39	100.00%	100.00%	39	3	4	30	2	33.33%
49	国网湘潭供电公司	26	2	7.69%	26	100.00%	100.00%	26	5	7	13	1	38.46%
50	湘潭医卫职院	22	0	0.00%	22	100.00%	100.00%	22	3	2	15	2	42.86%
51	湘潭邮政分公司	13	0	0.00%	13	100.00%	100.00%	13	2	0	11	0	100.00%
52	国安网络公司	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	0	0	1	0	0.00%
53	湘潭广电	1	1	100%	1	100.00%	100.00%	1	0	0	1	0	0.00%
总计		8967	114	1.27%	8954	99.86%	99.25%	8967	1012	561	6679	715	44.23%

- 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，不纳入统计口径；评价为“一般”的不纳入“总满意量”范畴；
回访满意率=满意量/（回访总量-未评价量）；
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

11 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	100.00%	98.25%	61.11%	7.06	96.27%	91.99%	100.00%	100.00%	85.02%	30	56.41	10.00	8.75	36.75	21.00	7.50	25.20	88.67
		30.00	29.48	11.11		20.00	10.00	10.00	10.00	14.01									
2	湘乡市	100.00%	99.46%	32.69%	5.98	86.72%	75.72%	99.67%	98.33%	88.28%	30	55.97	10.00	10.00	34.63	20.50	7.50	24.79	86.74
		30.00	29.84	0		18.34	10.00	9.97	9.67	15.31									
3	湘潭县	100.00%	100.00%	37.00%	6.00	69.64%	88.28%	99.98%	99.08%	92.08%	30	54.94	10.00	7.50	33.50	20.50	10.00	24.45	85.39
		30.00	30.00	0		14.93	10.00	9.99	9.82	16.83									

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。

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
