

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 2023 年 2 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 2023 年 2 月 12345 政务服务便民热线运行情况分析如下：

一、接听情况

（一）总体情况

2 月份，热线平台共受理工单 23740 件，环比上升 14.39%，其中当场答复 18926 件，当场答复率 79.72%；网上派单 4814 件，环比上升 7.99%，按时办结 4811 件，按时办结率 99.94%，工单回访满意率 44.65%，环比下降 4.96%。受理渠道以电话来电为主，为 23470 件；市长信箱受理群众网上有效来信 159 封；12345 热线微信数据受理 36 件；转办政协微建议 5 件，省转办中国政府网、政务服务平台、人民网留言共计 9 件；省监管平台转办工单 61 件。

受理工单中：咨询类 10811 件，占比 45.54%；求助类 8054 件，占比 33.93%；投诉类 4759 件，占比 20.05%；建议类 102 件，占比 0.43%；无效类 6 件，占 0.02%；其他类 8 件，占比 0.03%。

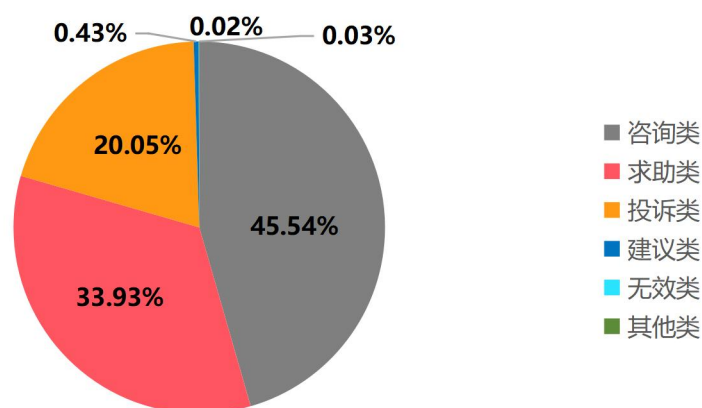


图 1：12345 热线来电类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3955 件、消费维权 2456 件、医疗/生育保险 1192 件、通信管理 664 件、社保卡 591 件、退休服务 582 件、劳动维权 578 件、车辆/驾驶员管理 393 件、停车管理 321 件、物业管理 304 件。

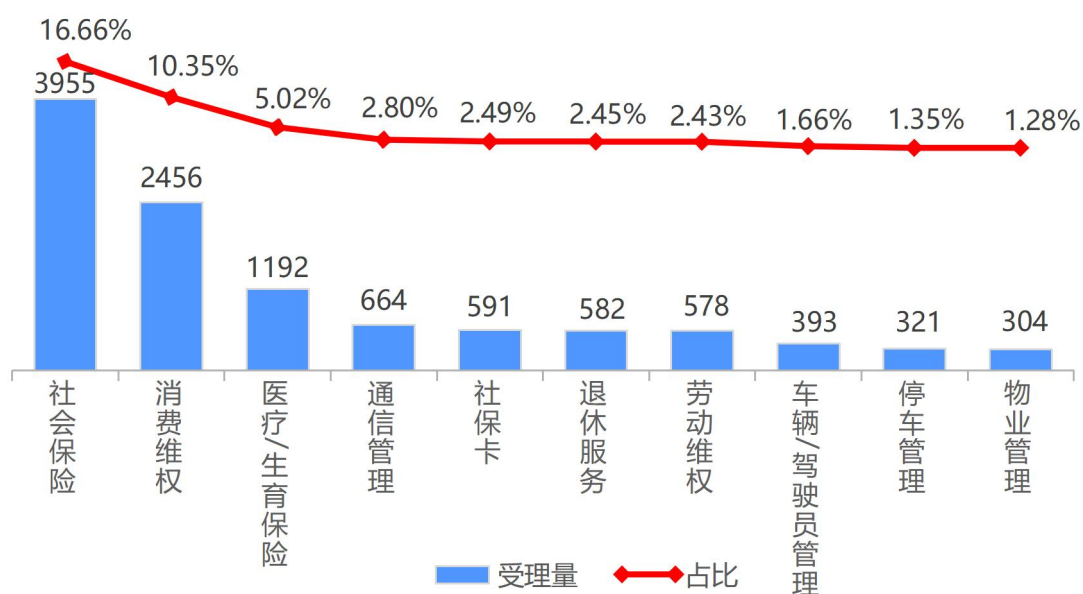


图 2：全市 12345 热线诉求热点

（三）县（市）热线平台工单办理情况

1.接听情况。2月，三个县级12345热线平台共接听有效来电9215个，环比下降8.08%。其中湘潭县4067个、湘乡市4383个、韶山市765个，总体接通率87.67%、在线办结率76.97%、按时办结率99.72%、回访率96.81%、回访满意率33.86%。

2.服务拨测情况。2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，在礼貌用语方面较上月有较大改进，但仍存在以下问题：一是15秒接通情况不理想。湘乡市有1通电话超过60秒后接通，韶山市有1通电话超过60秒未接。二是业务知识不熟悉，政策把握不准。湘乡市有2通电话未解答，直接要求市民咨询其他部门，另2通电话答复错误；湘潭县有1通电话对政策解析不熟悉，直接表示没有相关政策；韶山市有1通电话给出了错误的答复。

根据考核指标综合排名，韶山市（80.87分）、湘潭县（80.77分）、湘乡市（72.82分）分列第1、2、3名。

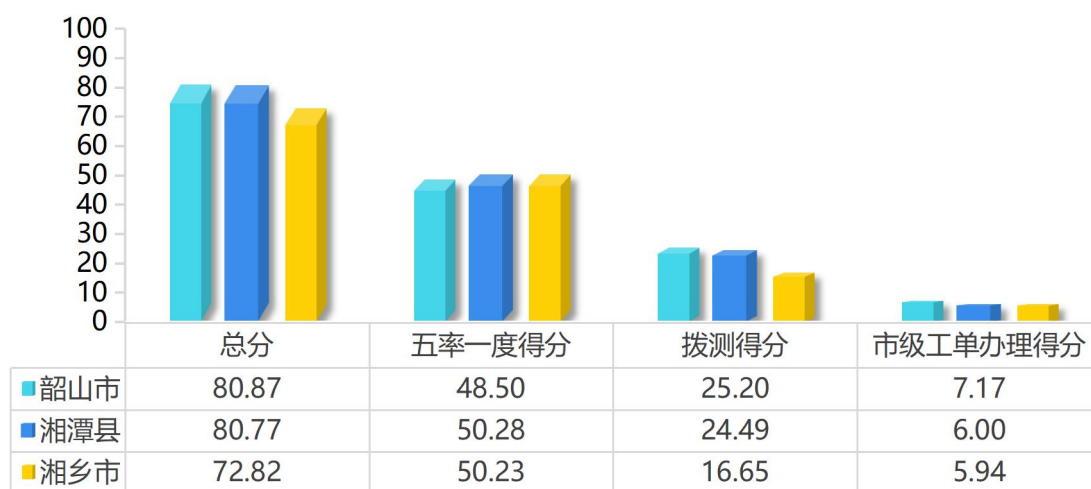


图 3：县级平台得分情况

（四）文明创建诉求情况

2 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 4282 件，主要集中在公民权益保护（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）、城市市容市貌（占道经营、乱搭乱建、道路清扫）和教育文化科技（公共教育资源、文化设施、全面健身）等方面。

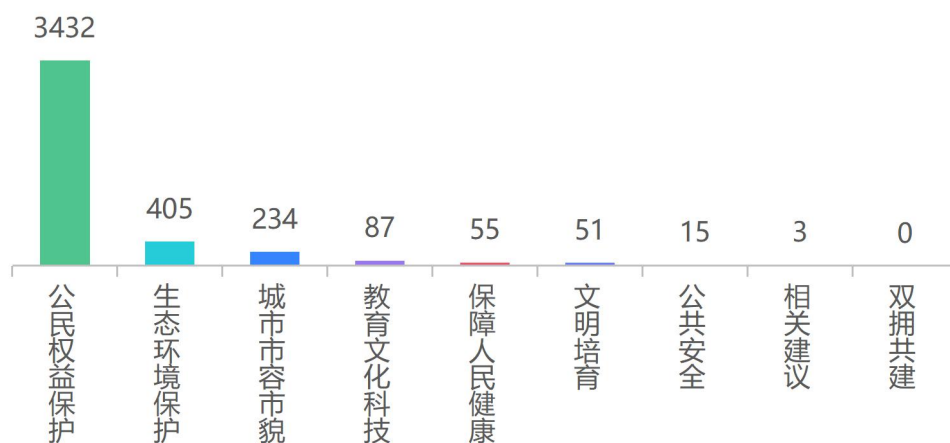


图 4：文明创建诉求情况统计

二、案例分析

（一）优秀案例

1.雨湖区处理违规占道经营问题。市民来电反映雨湖区某摊位长期违规占用停车位摆摊。接到热线交办工单后，雨湖区立即组织城管队员到现场处理，告知餐车占道经营不仅影响停车位的正常使用，也给市容市貌造成损害，同时建议店主将餐车移至八仙桥菜场规定的摊位经营。雨湖区城管部门在执法过程中始终坚

持以教育和疏导为主、坚持文明执法、坚持把人性化管理贯穿于执法活动始终，最终赢得了市民的支持与理解。

2.湘乡市排除违章搭建安全隐患。湘乡市燕兴华城小区业主来电反映小区内有人占用公摊面积违章搭建。接到市民诉求后，湘乡市城管局立即安排执法人员到现场将违章建设部分进行了拆除。市民对处理结果表示非常满意。违章搭建严重危害到人民群众生命财产安全，市民充分发挥城市主人翁意识，积极参与控违治违工作，城管部门严格执法，共同建设安全、和谐的小区生活环境。

3.岳塘区及时修复下水道破损井盖。市民来电反映岳塘区红梅里小区一下水井盖损坏。岳塘区接到诉求后，立即安排书院路街道及社区工作人员到现场进行检查并在井盖周边设置警示标志，提醒过往居民及车辆注意安全。同时立即联系市政公司对破损井盖修复到位。市民对处理效率和处理结果表示非常满意。

（二）热点事件

1.背景情况：2022年5月，为响应全国文明城市创建工作，湘潭市12345热线积极响应，依托12345热线系统平台，通过电话受理群众对于深化全国文明城市创建的建议、意见和投诉，进行分类标记，标记内容涵盖文明培育、公民权益保护、教育文化科技、城市市容市貌、保障人民健康、双拥共建、公共安全、生态环境保护等8大版块内容。从群众最关心的工作抓起，从群众反映最强烈的问题改起，为提速回应群众诉求、提质创建工作实效提供新的渠道和平台。

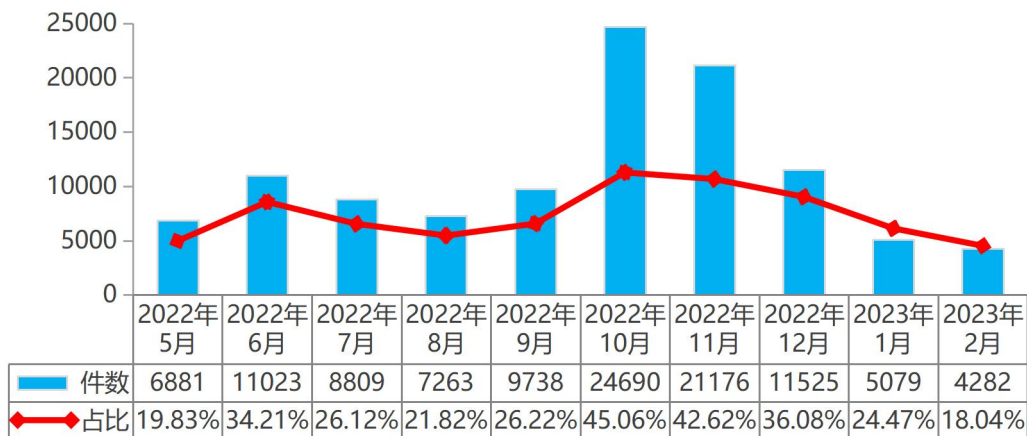


图 5：近 10 个月文明创建类诉求来电数量情况

2.来电详情：据统计，2022 年 5 月以来，12345 热线共受理涉及“文明创建”类诉求共 110466 件；主要集中在保障人民健康 55297 件（医疗卫生、爱国卫生运动）；公民权益保护 39350 件（法律服务、就业服务、劳动者权益保护）；生态环境保护 6457 件（空气质量、交通绿色出行、环境噪音防治）；城市市容市貌 5491 件（占道经营、乱搭乱建、道路清扫）等方面。（见图 6）

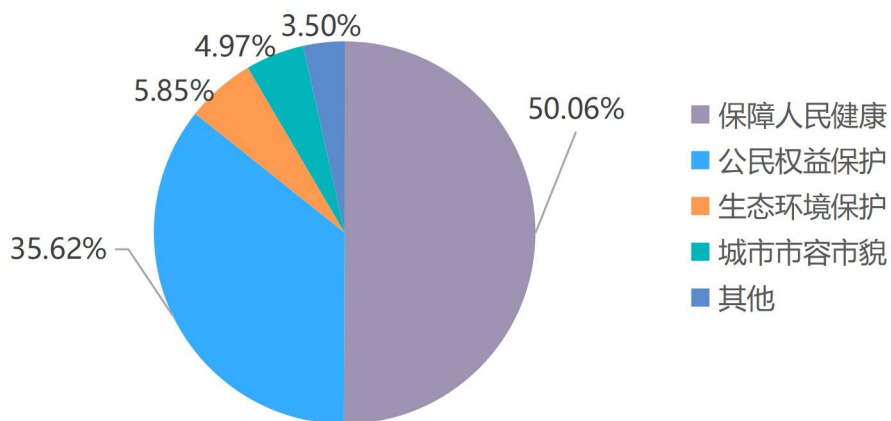


图 6：文明创建来电事项详情

群众来电反映较多的问题主要有：1.流动摊贩占用停车位摆摊；2.麻将馆营业噪声扰民；3.建筑工地夜间施工噪音扰民；4.小区生活垃圾无人清理；5.居民违章搭建，存在安全隐患。

3.应对情况：12345 热线接到关于文明创建的来电后，话务员按照分类标注“文明直通车”标签，详细记录来电人基本信息和反映的问题、地点、时间等，形成热线工单。对于属于政策咨询的“文明直通车”诉求工单，在查询热线系统知识库、政府门户网站、政务服务平台后进行直接答复；查询不到的，按职责分工转办有关单位进行限期办理。12345 热线每月整理汇总“文明直通车”热线来电诉求数据，及时推送至市创建办。由市创建办对重点难点问题纳入月度督查范围，组织媒体、督查组通过跟踪报道、电视问政、督办回访等方式，对责任单位的办理整改情况进行跟进督办。

4.疑难问题：随着全国文明城市创建工作深入推进，“城市无主地”“飞线乱象”等问题整治逐渐成为城市治理的“拦路虎”“硬骨头”。从去年 12 月至今，12345 热线、微信公众号接到市民来电、留言反映如麻园安置楼无人管理诉求 50 余件，问题主要集中于：麻园安置楼房屋楼顶墙体脱落，安置楼两旁路面下水井盖破损，安置楼居民家多次被盗、无监控设备；安置楼内树木倾斜危害房屋安全；安置楼无物业管理、电动车随意充电、飞线乱象问题等等。

5.处理情况：经核实，麻园安置楼仅1栋，位于高新区双马街道新塘里社区麻园小区旁，该楼栋居民为上世纪九十年代修建芙蓉大道拆迁安置人员，目前安置楼出现楼顶墙体脱落、下水井盖破损、多次发生盗窃事件、无物业管理、电动车随意充电等问题。市民多次来电、留言的目的为弄清楚麻园安置楼归属问题。工单交派至高新区管委会，高新区管委会答复称“此地居民户籍属于岳塘区宝塔街道，因麻园安置楼所处位置距我区双马街道新塘里社区最近，在‘全国文明城市’和‘国家卫生城市’创建工作大环境下，为搞好全市创文、创卫系列工作，新塘里社区曾对该楼栋进行资金投入，将楼道墙壁粉刷并更换了所有楼道窗户。故该安置楼居民误认为归属我区管辖，实际情况为：“除创文、创卫迎检工作外，该楼栋其他一切社会事务我区从未接管过。”后工单流转至岳塘区人民政府，岳塘区反馈“（1）根据现场查勘，麻园安置区墙上有明确标注‘高新区双马街道新塘里社区麻园安置楼’；（2）该楼栋隔壁有注册企业，注册地址为‘湘潭市高新区麻园安置楼1单元3号’，登记机关为‘湘潭工商行政管理局高新分局’；（3）根据《岳塘区标准地名录》（岳塘区民政局主编，湖南省第三测绘院编制）第32页新塘里社区含麻园小区组这一位置。故该楼栋社会性事务应归属高新区新塘里社区管理。”

针对麻园安置楼归属问题，岳塘区人民政府、高新区管委会均表示不属于其管辖范围，市民诉求办理停滞。

三、工作建议

一是属地政府要严格落实属地管辖责任，全面摸底辖区范围，厘清社区边界、插花地带边界，避免出现管理盲区。二是建议提请市政府组织岳塘区、高新区召开专题会议，市、区两级民政部门参与，对像麻园安置楼等城市无主地、插花地带边界等进行确权，厘清职责范围。三是相关权属单位要压实工作职责，对确属于本单位的事项不得推诿，要配合属地完成整治工作。

附件：1.2 月份市本级 12345 热线平台工单办理情况统计表

2.2 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

2023 年 3 月 14 日

附件 1

2 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	740	7	0.95%	740	100.00%	100.00%	740	85	31	566	58	48.85%
2	雨湖区人民政府	635	7	1.10%	636	100.00%	100.00%	635	42	19	526	48	38.53%
3	湘潭经开区管委会	370	3	0.81%	370	100.00%	100.00%	370	30	23	286	31	35.71%
4	湘潭县人民政府	299	2	0.67%	299	100.00%	100.00%	299	22	14	236	27	34.92%
5	湘乡市人民政府	204	0	0.00%	204	100.00%	98.04%	204	13	10	155	26	26.53%
6	湘潭高新区管委会	200	3	1.50%	200	100.00%	100.00%	200	48	7	119	26	59.26%
7	韶山市人民政府	42	1	2.38%	42	100.00%	100.00%	42	6	0	33	3	66.67%
8	岳塘经开区管委会	21	3	14.29%	21	100.00%	100.00%	21	2	1	18	0	66.67%
市直、驻潭单位（合计 30 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	350	2	0.57%	350	100.00%	100.00%	350	31	6	295	18	56.36%
10	市市场监管局	189	0	0.00%	189	100.00%	96.83%	189	10	9	149	21	25.00%
11	市交通局	162	2	1.23%	162	100.00%	98.15%	162	13	2	135	12	48.15%
12	市人社局	160	1	0.63%	160	100.00%	99.38%	160	9	4	140	7	45.00%
13	市住建局	134	0	0.00%	134	100.00%	100.00%	134	7	5	113	9	33.33%
14	市医保局	106	2	1.89%	106	100.00%	100.00%	106	10	0	93	3	76.92%
15	市卫健委	100	2	2.00%	100	100.00%	93.00%	100	1	2	76	21	4.17%

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	市生态环境局	58	1	1.72%	58	100.00%	96.55%	58	2	1	54	1	50.00%
17	市邮政管理局	53	0	0.00%	53	100.00%	100.00%	53	4	1	48	0	80.00%
18	市城管局	37	1	2.70%	37	100.00%	100.00%	37	8	0	28	1	88.89%
19	市教育局	27	0	0.00%	27	100.00%	100.00%	27	3	8	16	0	27.27%
20	市资规局	25	3	12.00%	25	100.00%	100.00%	25	4	0	17	4	50.00%
21	市公积金中心	14	0	0.00%	14	100.00%	100.00%	14	3	1	10	0	75.00%
22	湘潭银保监分局	13	1	7.69%	13	100.00%	100.00%	13	0	1	10	2	0.00%
23	市统计局	13	0	0.00%	13	100.00%	100.00%	13	1	0	12	0	100.00%
24	市文旅广体局	9	0	0.00%	8	88.89%	100.00%	9	1	0	8	0	100.00%
25	市财政局	8	0	0.00%	8	100.00%	100.00%	8	1	0	7	0	100.00%
26	市税务局	6	0	0.00%	6	100.00%	100.00%	6	0	1	4	1	0.00%
27	市商务局	5	1	20.00%	5	100.00%	100.00%	5	0	1	3	1	0.00%
28	市工信局	5	0	0.00%	5	100.00%	100.00%	5	0	0	5	0	0.00%
29	市农业农村局	3	0	0.00%	3	100.00%	100.00%	3	1	0	2	0	100.00%
30	市优居中心	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	1	0	1	0	100.00%
31	市林业局	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	2	0	0.00%
32	市机关事务局	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	1	1	0.00%
33	市退役军人事务局	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	1	0	1	0	100.00%
34	市应急管理局	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	2	0	0.00%
35	市消防支队	2	1	50.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	1	1	0.00%
36	市水利局	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	0	0	1	0	0.00%
37	市发改委	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	1	0	0	0	100.00%
38	市妇联	1	1	100%	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 14 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
39	移动湘潭分公司	208	0	0.00%	208	100.00%	99.52%	208	15	3	183	7	60.00%
40	湘潭交发集团	170	0	0.00%	170	100.00%	100.00%	170	18	5	143	4	66.67%
41	湘潭中环水务公司	106	3	2.83%	106	100.00%	100.00%	106	10	3	90	3	62.50%
42	联通湘潭分公司	105	0	0.00%	103	98.10%	93.33%	105	6	3	85	11	30.00%
43	湘潭新奥燃气公司	67	0	0.00%	67	100.00%	98.51%	67	6	0	53	8	42.86%
44	湘潭城发集团	60	1	1.67%	60	100.00%	100.00%	60	8	4	45	3	53.33%
45	电信湘潭分公司	34	0	0.00%	33	97.06%	94.12%	34	2	0	28	4	33.33%
46	国网湘潭供电公司	18	0	0.00%	18	100.00%	100.00%	18	3	0	15	0	100.00%
47	湘潭邮政分公司	16	0	0.00%	16	100.00%	100.00%	16	1	0	14	1	50.00%
48	湘盾集团	12	0	0.00%	12	100.00%	100.00%	12	1	0	10	1	50.00%
49	湘潭医卫职院	10	0	0.00%	10	100.00%	100.00%	10	0	0	7	3	0.00%
50	湘潭电化产投集团	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	2	0	0.00%
51	国安网络公司	2	0	0.00%	2	100.00%	100.00%	2	0	0	2	0	0.00%
52	湘潭广电	1	0	0.00%	1	100.00%	100.00%	1	0	1	0	0	0.00%
总计		4814	48	1.00%	4811	99.94%	99.29%	4814	430	166	3851	367	44.65%

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

2 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%	100.00%	66.67%	7.17	92.29%	92.34%	99.90%	100.00%	53.46%	30	48.50	10.00	7.50	38.75	17.75	10.00	25.20	80.87
		30.00	30.00	11.67		19.46	10.00	9.99	10.00	1.38									
2	湘潭县	100.00%	100.00%	34.92%	6.00	86.50%	74.46%	100.00%	98.78%	64.34%	30	50.28	10.00	8.75	36.63	16.25	10.00	24.49	80.77
		30.00	30.00	0.00		18.30	10.00	10.00	9.76	5.74									
3	湘乡市	100.00%	98.04%	26.53%	5.94	87.95%	75.61%	99.43%	97.94%	64.01%	30	50.23	10.00	7.50	26.00	2.00	10.00	16.65	72.82
		30.00	29.41	0.00		18.59	10.00	9.94	9.59	5.60									

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、副书记、常委，市人大常委会主任，市政协主席，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
