

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 3 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 3 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

3 月份，热线平台共受理工单 27776 件，环比上升 17%，其中当场答复 20832 件，当场答复率 75%；网上派单 6944 件，环比上升 44.25%，按时办结 6924 件，按时办结率 99.71%，工单回访满意率 61.17%，环比上升 16.52%。受理渠道以电话来电为主，为 27453 件；市长信箱受理群众网上有效来信 167 封；微信数据受理 63 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 4 件；省监管平台转办工单 84 件。

受理工单中：咨询类 10914 件，占比 39.29%；求助类 9881 件，占比 35.57%；投诉类 6820 件，占比 24.55%；建议类 115 件，占比 0.41%；其他类 32 件，占比 0.12%；无效类 14 件，占 0.05%。

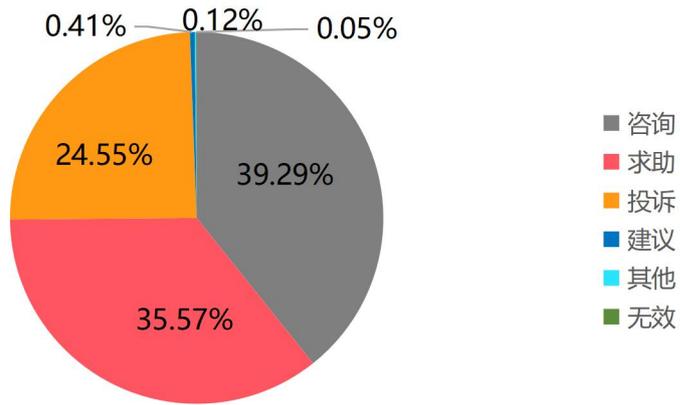


图 1: 12345 热线来电类型占比

(二) 诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3791 件、消费维权 3430 件、医疗/生育保险 1018 件、通信管理 765 件、退休服务 706 件、车辆/驾驶员管理 644 件、劳动维权 634 件、社保卡 541 件、物业管理 400 件、停车管理 351 件。

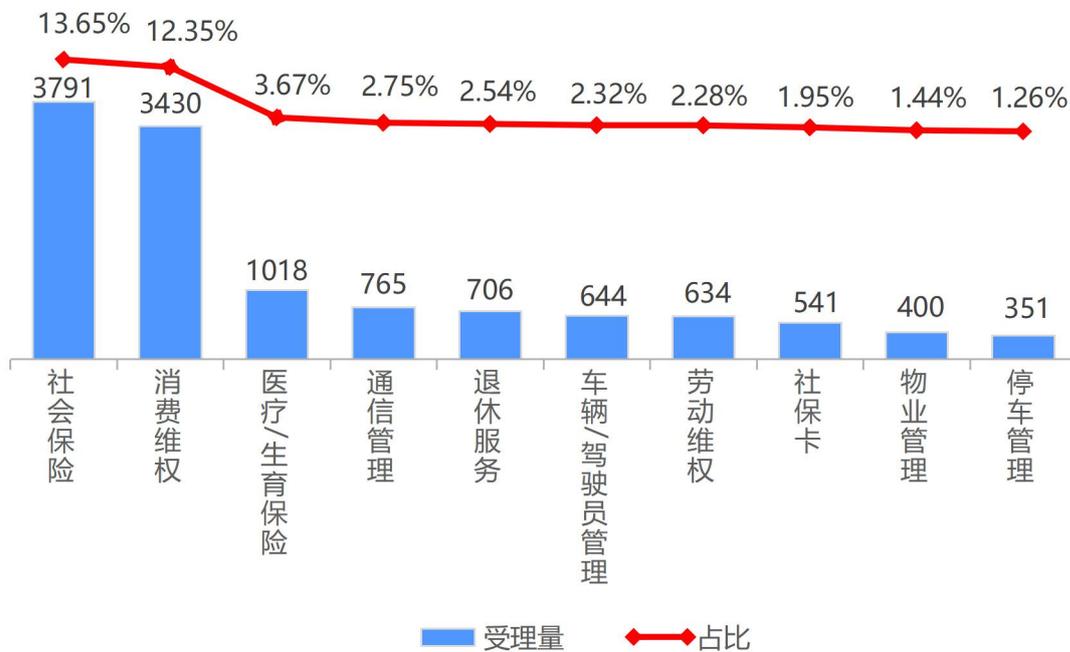


图 2: 全市 12345 热线诉求热点

（三）县（市）热线平台工单办理情况

1.接听情况。3月份，三个县级12345热线平台共接听有效来电10095个，环比上升9.55%。其中湘潭县4321个、湘乡市4829个、韶山市945个，总体接通率88.46%、在线办结率75.51%、按时办结率99.86%、回访率99.03%、回访满意率46.91%。

2.服务拨测情况。3月份，市级12345热线随机拨测了湘潭县、湘乡市、韶山市三个县市热线自有平台各4通电话，从接通情况来看，湘潭县、湘乡市热线均在15秒内接通，韶山市有一通电话在响铃28秒后接通，另一通拨打两次，两次均超过60秒才接通，接通情况不理想。从业务知识来看，三个县市均存在政策解析不熟悉、答复不全、准确性欠佳的问题，韶山市有一通电话未作答，直接提供非主管部门电话给市民咨询。

3.省考核数据规范性情况。2月份，湘潭市被省监管平台监测到9次数据上传不规范现象，被扣7分，其中湘潭县4起、湘乡市3起、韶山市2起，问题主要集中于：（1）“事件受理内容、办结内容简单”，具体为在办结内容中仅填写“告知市民是合理的”，不符合省考核“工单记录至少20个汉字以上”的要求；（2）“转办计入在线办结”，具体为在线办结工单记录中出现“已告知或通知承办单位”等字样，导致省监管平台判定此类工单应做派单处理；（3）“不予受理不准确”，具体为个别工单记录中出现“不予受理”字样，被省监管平台判定不予受理信息不准确。（4）“诉求人称呼填写错误、诉求人称呼与性别不符”。

根据考核指标综合排名，湘乡市（87.27分）、湘潭县（86.68分）、韶山市（83.98分）分列第1、2、3名。



图 3：县级平台得分情况

（四）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。3 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 5521 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，各类占比如下：

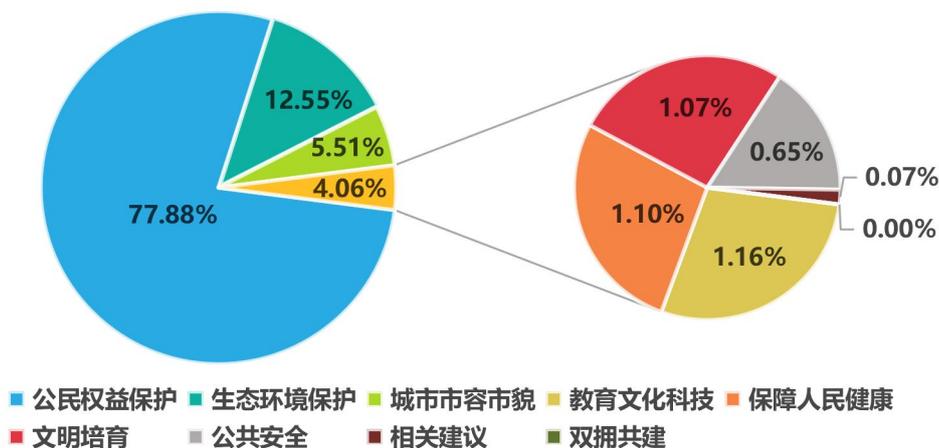


图 4：文明创建诉求情况统计

2. “人大代表反映专席”来电情况。1-3 月份，12345 热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计 29 件，热线接到人大代表诉求后，按照职能职责，第一时间交办给相关单位处理，并同步建立专项台账。人大代表意见主要涉及对城市市容市貌及交通秩序管理的建议：如反映江滨社区附近道路坑洼积水影响出行，城发集团接到热线派单后，立即组织施工单位对破损路面进行混凝土施工修复；反映爱国社区附近摊贩占道叫卖影响生活，雨湖区楠竹山镇执法人员与市场管理人员协商加强对摊贩噪音的管理，同时按照流程进行劝离至附近菜市场摆摊；反映白石公园门口残疾人停车位被占用，城发集团工作人员立即对占道电动车、营业摊贩进行劝解，并将进一步加强对残疾人车位的管理；反映在雨湖区万楼青年码头游玩时被抄牌，建议对属促进湘潭经济发展活动的时段交警人性执法，市公安局反馈为促进优化营商环境，当天违停被抄牌车辆改为警告处理。

3.优化营商环境（政企通）专席来电情况。3 月份，12345 热线政企通专席共受理市民诉求 22 件，涉及污水处理站消防验收所需资料、办理地址；咨询从事劳务派遣业务是否需要取得行政许可及如何办理；咨询返乡创业办理工商注册的条件；反映医疗美容门诊申办医疗卫生许可证副本年审迟迟未能审批；咨询开办生饲料加工企业的环保标准；咨询办理个体工商户设立登记所需资料等。

二、案例分析

（一）优秀案例

1.湘潭经开区为市民纾困解难，及时办理准生证。市民来电反映即将分娩，但网上申办的准生证未显示办理。接到热线交办工单后，湘潭经开区第一时间与所属街道办事处联系，说明特殊情况，按程序于当天办理好准生证。市民表示非常满意。

2.高新区解决污水管道破损，还城市环境质量。市民来电反映高新区一雨污分流的污水管道破损，污水流入清水坝，气味难闻，影响环境。接到投诉后，高新区建设局和高新集团立即组织现场勘查，摸清污水管道破损情况，克服阴雨天气干扰，安排专业车辆、技术人员对漏水点进行修复，历经4小时，成功完成破损管道的修复工作。市民表示非常满意。

3.岳塘区为居民清理杂物，还居民舒适环境。市民来电反映岳塘区某小区楼道间杂物堆积无人清理。岳塘区接到市民诉求后，立即组织社区工作人员到楼栋查看，社区志愿者结合周五联点共建的契机，与联点单位共同清理楼道杂物，还居民整洁的居住环境。市民对处理结果表示非常满意。

（二）热点事件

1.来电情况：2021年底，12315消费者权益保护热线并入12345热线，实现“双号并行”，群众投诉举报渠道进一步畅通。2023年3月，12345热线共计受理诉求27776件，其中涉及消费维权相关诉求共4543件，占诉求总量的16.36%（“3.15国际消费者权益保护日”当天受理234件）。市民的消费维权意识不断增强，拨打12345热线反映商品、服务质量问题的投诉逐渐增多，已成群众关注关切的热点问题（见图5）。

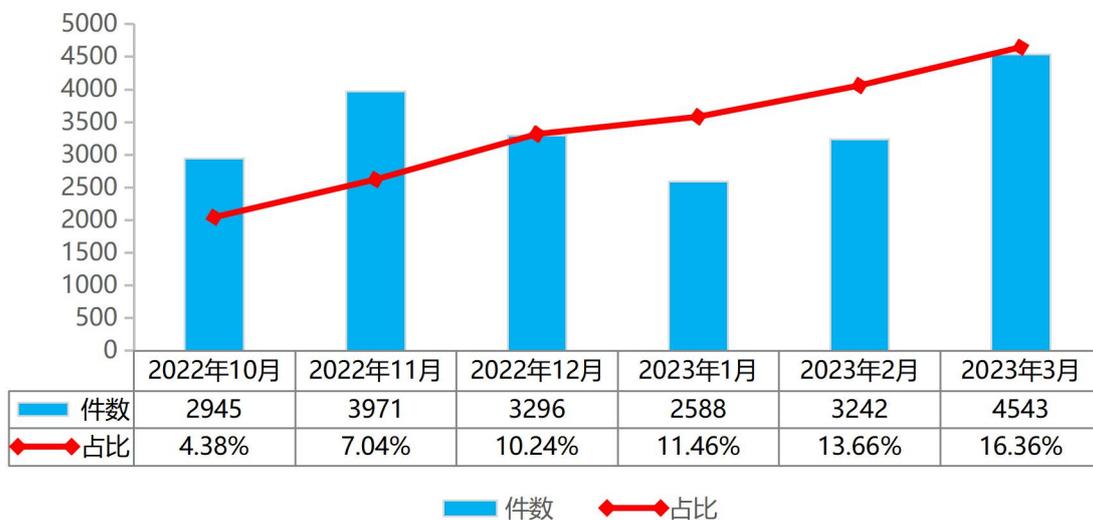


图 5：近 6 个月消费维权类诉求来电数量情况

2.诉求热点：群众来电反映较多的问题主要集中在商品质量投诉及购买服务投诉两方面。（1）商品类投诉：一是购买的食品变质过期，食用后身体不适；二是购买的商品出现质量问题、退换货困难。如市民在某电商平台购买了生产地为湘潭县的腊肉腊肠，食用后出现发烧呕吐现象；市民在雨湖区某商场购买的手机充满电后无法使用，要求退货时遭拒。（2）服务类投诉：一是酒店提供的服务与宣传不符；二是娱乐场所、健身房等无法正常提供服务，退费难；三是美容、理发场所服务项目、服务质量与承诺不符。如多位市民来电反映曾在雨湖区健力美健身房办理 5 年的健身卡，现健身房倒闭，健身卡无法使用，也无法退费问题。

3.应对情况：12345 热线接到市民来电反映消费维权诉求后，将详细记录投诉人姓名、电话号码、通讯地址、具体的投诉内容

以及其他消费者权益争议事实。例如反映网购消费维权问题，话务员将仔细询问市民网购平台名称、商品名称、价格、购买日期、订单号等信息，并记录形成工单，再根据市民诉求的类别和地址信息判断，将工单派发至市市场监管部门或属地市场监管部门。

4.处置建议：一是商品类投诉，尤其是食品问题类的投诉一直是群众反映的热点，甚至成为个别职业索赔人员盯上的“肥羊”。职业索赔人员通过反复拨打 12315 热线投诉食品安全，要求高额赔偿金，已影响到热线的正常运行。建议市场监管部门加强对食品包装不规范、食品内含异物、食品变质过期等易发问题的监督检查，督促商家严格落实食品安全责任。二是服务类投诉中针对美容美发、体育健身等方面的“预付卡消费投诉”，建议商务、文旅、市场监管等行业主管部门加强沟通互联，依法履行监督管理职责，避免监管空白。

（三）疑难事件

1.疑难问题：公交站台规划设计不合理引发市民投诉。今年以来，多位市民致电 12345 热线反映岳塘区一公交站站台设置不合理，多次有候车乘客在此摔倒，存在严重安全隐患，希望相关部门进行合理改造，提升城市人性化管理水平。

2.处理情况：经核实，该站台为岳塘区板塘铺步步高公交站，原有站台高度过高（见图片），后该高站台被改造成两级阶梯（见图片）。因阶梯未设置警示标志，且每一级台阶图案一致，市民在候车时极易因不小心导致踩空摔伤。



热线接到市民诉求后，工单在市交发集团、市城管局、市交通运输局之间多次流转，均无单位接单受理。

(1) 市交发集团退单表示：“此处问题是由于路政在建设

绿化带时建设过高所导致，由路政修筑台阶，公交公司在此基础上建造候车亭，故仅对候车亭进行维护，台阶产权应由路政部门负责。”（2）后工单流转至市城管局，市城管局核实此位置是公交站台，不属绿化带维护范围。（3）工单流转至市交通运输局，该局退单表示：“我局只依法负责公交站点具体位置设定审批，不负责公交站台的具体建设和养护。公交站的建设包括公交站台底座和公交站台亭子两方面的建设；其中，公交站台底座（台阶）属于城市道路的附属设施，与相应城市道路同设计同建设，建设期间由市住建局负责，建成后移交给市城管局负责管养。此次市民反映的问题就是需要改造的公交站台底座台阶的问题，属于城市道路建成后的管养问题，应由市城管局负责。”

针对该公交站台设置不合理问题，相关单位均表示不属于其管辖范围，市民诉求办理停滞。

3.工作建议：小站台连着大民生。建议相关单位压紧压实责任，梳理公交站台存在的不规范或存在安全隐患的问题，交通管理、园林等部门进行沟通联系，结合道路实际，办实事解难题，不断完善公交设施，减少安全隐患，方便群众出行。

附件：1.3 月份市本级 12345 热线平台工单办理情况统计表
2.3 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 4 月 14 日

附件 1

3 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	1191	3	0.25%	1191	100%	100%	1191	346	63	643	139	63.14%
2	雨湖区人民政府	958	6	0.63%	958	100%	100%	958	276	54	497	131	59.87%
3	湘潭经开区管委会	501	3	0.6%	501	100%	99.8%	501	116	33	284	68	53.46%
4	湘潭县人民政府	454	2	0.44%	454	100%	100%	454	118	19	265	52	62.43%
5	湘乡市人民政府	248	1	0.4%	248	100%	99.6%	248	59	11	142	36	55.66%
6	湘潭高新区管委会	228	4	1.75%	228	100%	99.12%	228	73	2	130	23	74.49%
7	韶山市人民政府	57	1	1.75%	57	100%	98.25%	57	14	3	31	9	53.85%
8	岳塘经开区管委会	29	1	3.45%	29	100%	100%	29	6	3	18	2	54.55%
市直、驻潭单位（合计 39 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	536	5	0.93%	536	100%	99.63%	536	127	25	298	86	53.36%
10	市市场监管局	380	4	1.05%	380	100%	94.74%	380	94	17	213	56	56.29%
11	市人社局	230	1	0.43%	230	100%	96.96%	230	75	6	138	11	81.52%
12	市住建局	217	3	1.38%	217	100%	99.54%	217	47	10	124	36	50.54%
13	市交通局	165	4	2.42%	165	100%	100%	165	45	9	103	8	72.58%
14	市生态环境局	140	1	0.71%	140	100%	93.57%	140	22	8	91	19	44.9%
15	市医保局	131	1	0.76%	131	100%	95.42%	131	51	5	69	6	82.26%

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	不满量	回访满意率
16	市卫健委	90	2	2.22%	90	100%	97.78%	90	21	3	53	13	56.76%
17	市资规局	67	0	0%	67	100%	97.01%	67	17	4	33	13	50%
18	市城管局	57	2	3.51%	57	100%	100%	57	17	4	34	2	73.91%
19	市邮政管理局	51	0	0%	51	100%	100%	51	15	4	25	7	57.69%
20	市教育局	43	1	2.33%	38	88.37%	95.35%	43	8	0	23	12	40%
21	市财政局	25	0	0%	23	92%	100%	25	8	1	13	3	66.67%
22	湘潭银保监分局	25	0	0%	24	96%	96%	25	5	1	14	5	45.45%
23	市税务局	23	0	0%	23	100%	100%	23	7	1	14	1	77.78%
24	市公积金中心	19	0	0%	18	94.74%	100%	19	5	2	12	0	71.43%
25	市文旅广体局	13	1	7.69%	11	84.62%	100%	13	2	0	8	3	40%
26	市统计局	8	0	0%	8	100%	100%	8	1	0	7	0	100%
27	市农业农村局	7	1	14.29%	7	100%	100%	7	2	1	3	1	50%
28	市商务局	6	0	0%	6	100%	100%	6	2	0	4	0	100%
29	市民政局	5	0	0%	5	100%	100%	5	3	0	2	0	100%
30	市机关事务局	4	0	0%	3	75%	75%	4	0	0	2	2	0%
31	市发改委	4	0	0%	4	100%	100%	4	2	0	2	0	100%
32	市妇联	4	0	0%	4	100%	100%	4	2	0	2	0	100%
33	市工信局	3	0	0%	3	100%	100%	3	2	0	1	0	100%
34	市退役军人事务局	3	0	0%	3	100%	100%	3	0	0	3	0	0%
35	市消防支队	3	0	0%	3	100%	100%	3	1	0	2	0	100%
36	市司法局	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	0	0	1	50%
37	市水利局	2	1	50%	2	100%	50%	2	0	0	1	1	0%
38	市人防办	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	0	2	0	0%

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	不满意度	回访满意率
39	韶灌局	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	0	1	0	0%
40	市民宗局	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	0	1	0	0%
41	市乡村振兴局	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	0	1	0	0%
42	市林业局	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	0	1	0	0%
43	市优商中心	1	0	0%	0	0%	100%	1	1	0	0	0	100%
44	市公共资源交易中心	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	0	100%
45	市总工会	1	0	0%	0	0%	100%	1	1	0	0	0	100%
46	市供销合作社	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	0	100%
47	市残联	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	0	100%
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	不满意度	回访满意率
48	移动湘潭分公司	239	0	0%	238	99.58%	99.58%	239	67	5	141	26	68.37%
49	湘潭交发集团	197	0	0%	197	100%	100%	197	64	12	111	10	74.42%
50	湘潭新奥燃气公司	132	1	0.76%	132	100%	98.48%	132	32	6	70	24	51.61%
51	湘潭中环水务公司	110	2	1.82%	110	100%	100%	110	31	4	65	10	68.89%
52	联通湘潭分公司	103	0	0%	102	99.03%	99.03%	103	16	4	66	17	43.24%
53	湘潭城发集团	98	9	9.18%	98	100%	100%	98	30	5	55	8	69.77%
54	电信湘潭分公司	74	0	0%	70	94.59%	91.89%	74	12	3	50	9	50%
55	湘盾集团	16	0	0%	16	100%	100%	16	3	1	9	3	42.86%
56	国网湘潭供电公司	11	0	0%	11	100%	100%	11	6	0	5	0	100%
57	湘潭邮政分公司	11	0	0%	11	100%	100%	11	7	0	3	1	87.5%
58	湘潭医卫职院	5	0	0%	5	100%	100%	5	1	0	2	2	33.33%

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
59	湘潭电化产投集团	4	0	0%	4	100%	100%	4	3	0	1	0	100%
60	国安网络公司	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	1	0	0	50%
61	湘潭广电	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	0	2	0	0%
总计		6944	60	0.86%	6924	99.71%	99.01%	6944	1868	330	3890	856	61.17%

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

3 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	湘乡市	100.00%	99.60%	55.66%	7.05	89.89%	76.62%	99.76%	100.00%	73.11%	30	52.92	8.75	10.00	37.50	24.75	10.00	27.30	87.27	
		30.00	29.88	10.66		18.98	10.00	9.98	10.00	9.24										
2	湘潭县	100.00%	100.00%	62.43%	7.74	85.88%	71.40%	99.95%	99.00%	73.54%	30	52.43	10.00	10.00	35.13	23.25	10.00	26.51	86.68	
		30.00	30.00	17.43		18.18	10.00	9.99	9.80	9.42										
3	韶山市	100.00%	98.25%	53.85%	6.83	92.91%	88.42%	100.00%	100.00%	74.30%	30	53.34	10.00	6.25	35.88	17.25	10.00	23.81	83.98	
		30.00	29.48	8.85		19.58	10.00	10.00	10.00	9.32										

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
