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 4 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 4 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

4 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 24621 通，环比下降 12.82%；接通率为 94.28%，环比上升 0.76%。共受理市民有效工单 23857 件，环比下降 16.43%，其中当场答复 17785 件，当场答复率 74.55%；网上派单 6072 件，环比下降 14.36%，按时办结 6057 件，按时办结率 99.75%，工单回访满意率 64.62%，环比上升 3.45%。

受理工单中：咨询类 8609 件，占比 36.09%；求助类 8629 件，占比 36.17%；投诉类 6443 件，占比 27.01%；建议类 132 件，占比 0.55%；无效类 23 件，占比 0.1%；其他类 21 件，占比 0.09%。

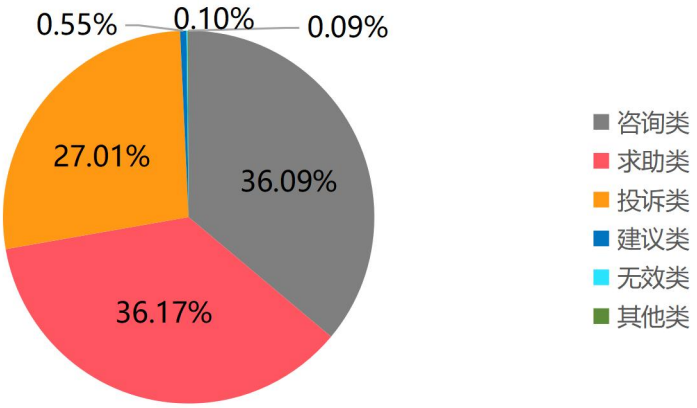


图 1：12345 热线来电类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：消费维权 3214 件、社会保险 2743 件、医疗/生育保险 778 件、通信管理 634 件、劳动维权 612 件、退休服务 555 件、车辆/驾驶员管理 412 件、社保卡 390 件、物业管理 339 件、停车管理 330 件。

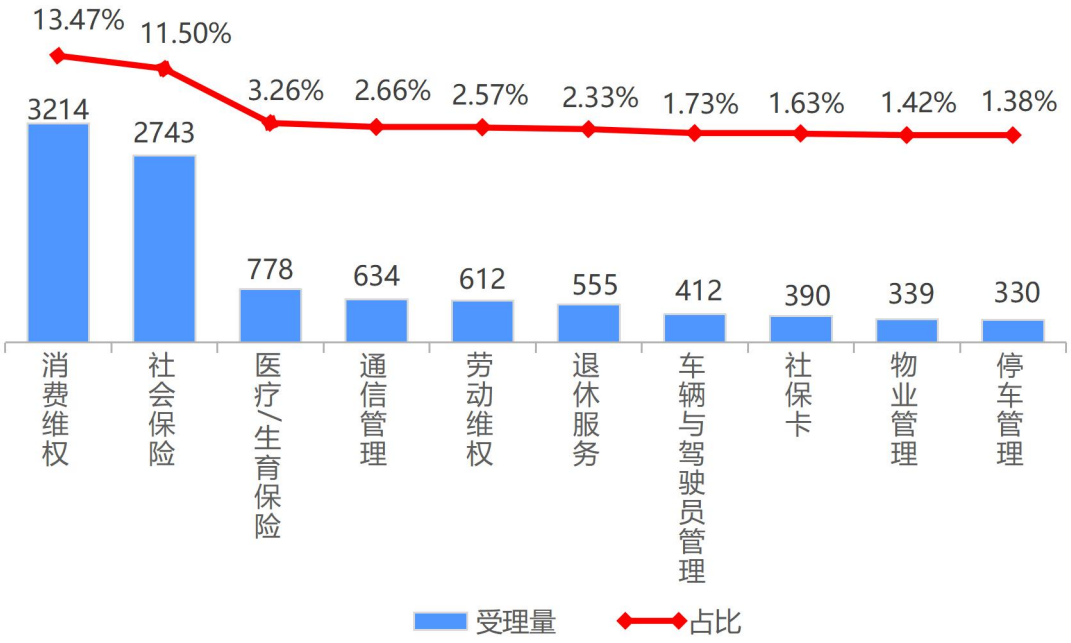


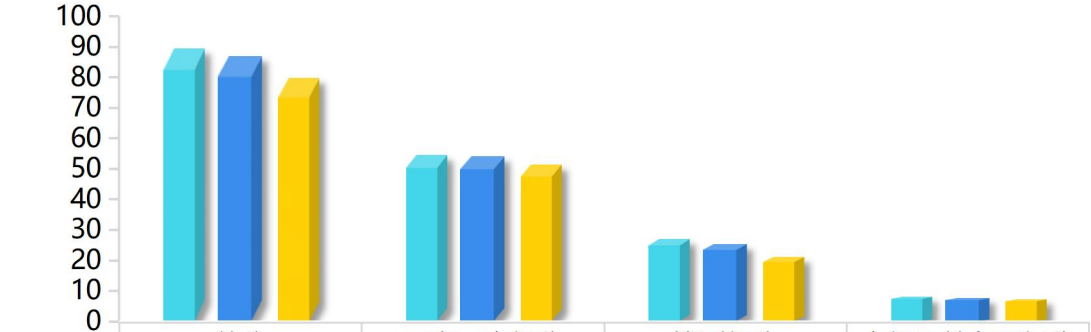
图 2：全市 12345 热线诉求热点

（三）县（市）热线平台工单办理情况

1.接听情况。4 月份，三个县级 12345 热线平台共接听有效来电 9000 个，环比下降 21.67%。其中湘潭县 3761 个、湘乡市 4149 个、韶山市 1090 个，总体接通率 87.87%、在线办结率 75.70%、按时办结率 99.92%、回访率 98.83%、回访满意率 66.27%。

2.服务拨测情况。4 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，湘潭县热线均在 15 秒内接通，湘乡市热线有一通超过 15 秒接通，韶山市热线仅有一通电话在 15 秒内接通，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，韶山市有一通电话直接答非所问，给予错误答案。

根据考核指标综合排名，湘潭县（89.44 分）、湘乡市（86.96 分）、韶山市（79.63 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
湘潭县	89.44	54.56	26.93	7.95
湘乡市	86.96	54.09	25.35	7.52
韶山市	79.63	51.43	21.08	7.12

图 3：县级平台得分情况

（四）省考核数据规范性情况

4 月份，湘潭市 12345 热线被省监管平台监测到数据上传不规范现象，被扣 7 分，问题主要集中于：1.“事件受理内容、办结内容简单”，2.“后台办结工单计入前台直接办结”，3.“不予受理信息不准确”，4.“话务转接不规范”，5.“转办工单事件发生地编码空缺或不准确”。为提升省考核数据规范性指标考核情况，热线事务中心制定学习培训方案，要求严格执行每日班组长话务监控、每周数据分析、每月质量提升大培训。并于 5 月 9 日组织三县市热线话务员开展专题培训会，再次梳理数据规范性指标详情。

（五）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。4 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 2563 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（大气污染、黑臭水体治理、城市环境噪音）、城市市容市貌（占道经营、乱搭乱建、道路清扫）和交通秩序（机动车停放、电动自行车上牌、交通信号灯）等方面，各类占比如下：

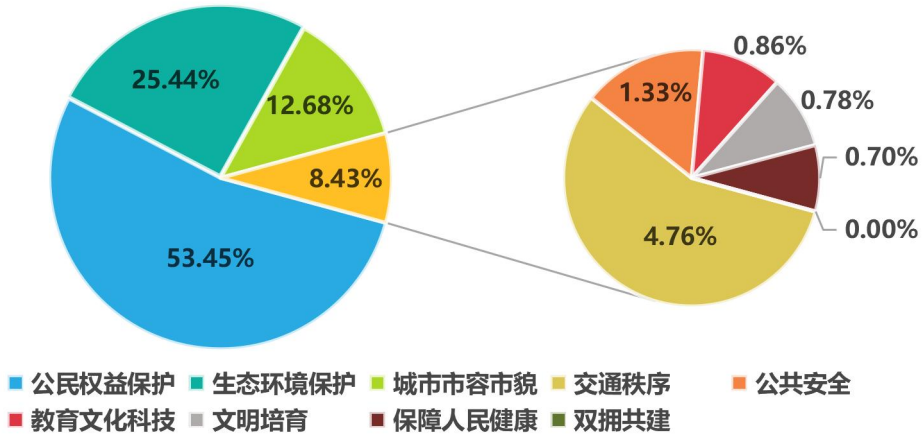


图 4：文明创建诉求情况统计

2.“领导接听日”工作情况。4月20日，市城市管理和综合执法局党委书记、局长赵雯纬应约接听12345热线群众来电，回应群众关切问题。在一个小时的接听时间内，共接听群众来电10个，涉及井盖下沉存在安全隐患亟需处理、开放式厨房是否可以接通燃气、绿化带设置过长、菊花塘公园广场舞噪音扰民、城市治理中盲道改造、对遮挡红绿灯的树枝进行修剪等多个群众关心关注的热点问题。其中5个来电在线答复市民疑惑，5个形成工单进行线下交办。关于宝塔路树木遮挡红绿灯问题，赵雯纬局长马上安排责任单位赶赴现场进行处理。当天下午，该投诉已经处理到位。市民对市城管局“接诉即办”的工作作风表示非常满意。

3.“人大代表反映专席”来电情况。4月份，12345热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计15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：如反映雨湖区某农业示范区内养鸭场臭气熏天，污染环境，影响周边居民生活，雨湖区接到热线派单后，第一时间联系企业，要求做好卫生管理，企业承诺积极整改，并处理好与周边居民关系；反映雨湖区私家车违规堵塞消防通道问题，区消防救援支队立即前往现场核查，核实非消防通道后，积极联系街道处理，目前街道已计划对此通道进行划线管理。

4.“优化营商环境（政企通）专席”来电情况。4月份，12345

热线政企通专席共受理市民诉求10件，涉及农药经营许可证的受理条件及办理地址；办理食品经营许可证所需资料；线下五险开户办理地址及首次办理所需资料；分公司备案线下办理条件和地址等。话务员在接到相关企业诉求后，对于能在知识库找到的一般咨询类事项，按照知识库内容进行解答；对于企业投诉举报事项，通过热线系统派单至责任单位限期办结，企业评价满意度高。

二、案例分析

（一）优秀案例

1.湘乡市助力野生动物救助。热心市民朱先生来电称在火车站附近见到一只受伤禽类，疑似国家级保护动物，希望相关部门救助。就近派出所民警得知情况后立即赶往现场，迅速将此禽类送往湘乡市林业局进行救治。经鉴定，该禽类为国家二级保护动物—游隼，随后工作人员将其送到湘潭市野生动物救护站进行专业救治，计划等其康复放归自然。湘乡市积极救助野生动物的行为赢得了市民的肯定。

2.雨湖区处理高空乱丢垃圾问题。市民来电反映云塘街道某宿舍楼高层居民乱抛垃圾，致使楼下垃圾堆积气味难闻。收到市民求助后，雨湖区云塘街道繁城社区立即前往该栋居民楼，对高层住户宣讲高空抛物的危害，同时张贴温馨提示牌，并在网格群内进行文明劝导。高层乱丢垃圾的行为得到有效遏制。市民对处理结果表示非常满意。

3.市优居中心协调解决征收户补贴发放问题。4月12日，市民向先生来电反映去年年初已提交资料申请拆迁购房奖励和契税补贴，截至目前仍未收到，希望相关部门给予合理解释并将补贴尽快发放到位。接到热线交办单后，市优居中心立即调查核实，系项目资金未到位以及市民延迟提交申请等问题导致。考虑到市民的实际情况，市优居中心按照“急事急办、特事特办”的原则，按规定审批通过市民的申请，并同步做好资金筹措工作，将补贴发放到位。市民对处理结果表示非常满意。

（二）热点事件

1.背景情况：城市资源管理一头连着党和政府，一头连着人民群众。近年来，随着城市生活的日新月异，市民对城市管理质量的期待值更高，对问题的容忍度更低，涉及城市管理领域类的市民诉求，尤其像是道路维护、噪声污染、城市垃圾处理等，日渐成为当前人民群众最关心的身边“急难愁盼”问题。

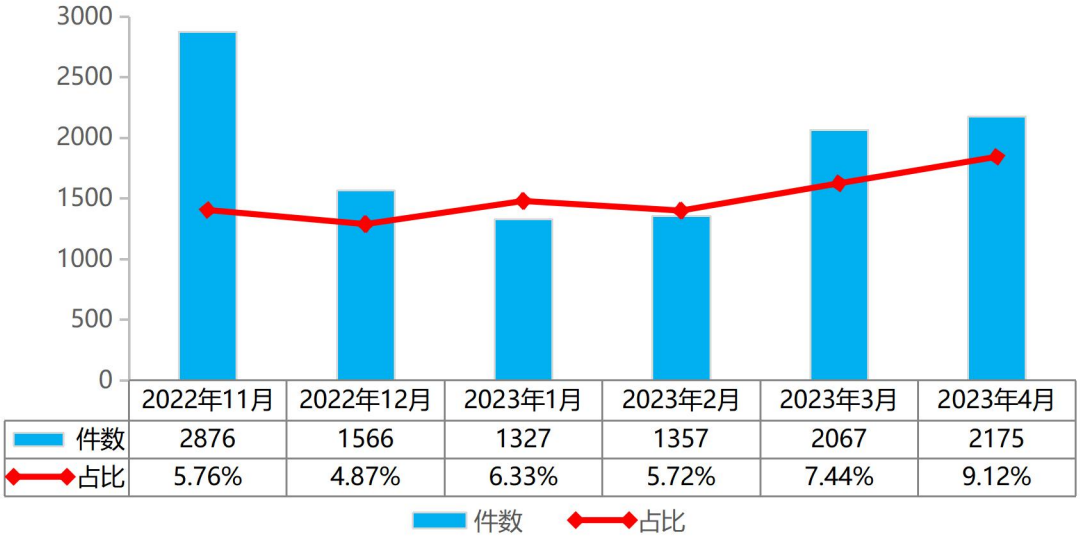


图5：近6个月城市管理类诉求来电数量情况

2.来电详情：据统计，2022 年 11 月至今，12345 热线共计受理涉及城市管理类诉求件 11457 件，占全市工单总量的 6.42%。主要集中在噪音污染问题 3521 件，城市道路维护管理 2208 件，环境污染 1548 件，摊贩占道经营管理 811 件、城市垃圾清理 774 件、消防安全隐患排除 347 件（见图 6）。

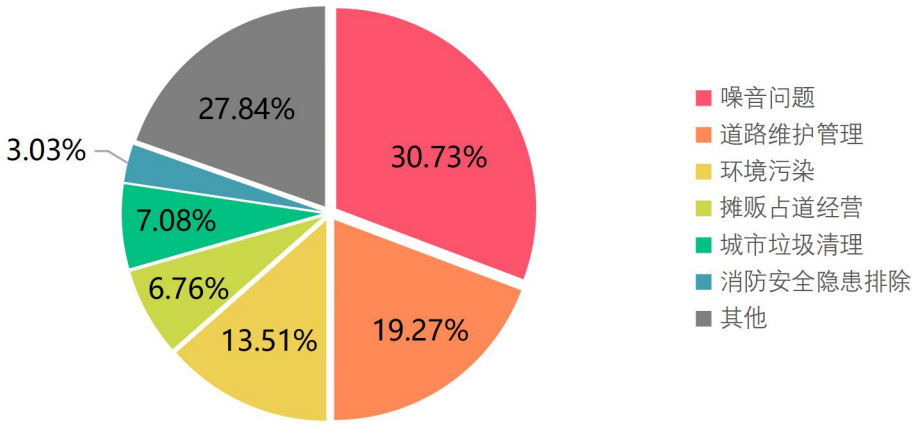


图 6：近 6 个月城市管理类诉求占比情况

3.诉求热点：反映道路坑洞及噪音问题的市民诉求最为显著。（1）道路坑洞：如市民来电反映高新区建设南路右转往晓塘中路拐角处下雨天内涝严重，影响车辆行人正常通行；雨湖区迎宾东路某路段有多处坑洼地，存有安全隐患。（2）噪音扰民：如雨湖区潭州壹号院工地凌晨 1 点仍在施工作业，严重影响周边居民休息；雨湖区白石公园早晨乐器噪音扰民；岳塘区菊花塘樱花园内常有人高歌扰民。涉及噪音问题，尤其是生活噪音的处理有难度。一是该类投诉的处理方式主要以执法人员的口头劝导为主，真正处罚的很

少；二是对噪音的认定较困难，主要以群众举报为线索及执法人员对噪声分贝的主观感受来判定，执法工作有难度。

4.处置建议：一是建立巡查机制。建议定期对重要路段开展巡查巡检，对零散破损的道路及时修复，及时消除安全隐患，保障道路交通安全、畅通。二是加强部门协同。对于公共场所噪音问题，建议主管部门要加强引导，通过成立志愿服务队伍和噪音劝导队伍的方式对噪音扰民行为进行及时劝阻，协调好各方关系，为市民营造舒适、舒心的城市环境。噪音问题的监管是一个综合体系，需要多部门相互配合，建议城管、环保、公安等部门形成合力，职能互补、力量互动，共同建立噪声问题防治处理机制。

附件：1.4月份市本级12345热线平台工单办理情况统计表

2.4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5月16日

附件 1

4 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	未评价量	不满意量	回访满意率
1	岳塘区人民政府	1024	3	0.29%	1024	100%	100%	1024	317	540	167	65.50%
2	雨湖区人民政府	890	0	0%	890	100%	100%	890	245	470	175	58.33%
3	湘潭经开区管委会	508	1	0.20%	508	100%	100%	508	152	272	84	64.41%
4	湘潭县人民政府	466	1	0.21%	466	100%	100%	466	140	249	77	64.52%
5	湘乡市人民政府	283	1	0.35%	283	100%	98.94%	283	95	126	62	60.51%
6	湘潭高新区管委会	221	2	0.90%	221	100%	99.10%	221	61	138	22	73.49%
7	韶山市人民政府	65	0	0%	63	96.92%	98.46%	65	19	32	14	57.58%
8	岳塘经开区管委会	33	3	9.09%	33	100%	100%	33	10	17	6	62.50%
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	未评价量	不满意量	回访满意率
9	市公安局	487	6	1.23%	487	100%	100%	487	167	237	83	66.80%
10	市市场监管局	307	8	2.61%	307	100%	97.39%	307	80	172	55	59.26%
11	市交通局	167	3	1.80%	167	100%	100%	167	61	84	22	73.49%
12	市住建局	156	0	0%	156	100%	98.08%	156	38	82	36	51.35%
13	市人社局	152	0	0%	152	100%	96.05%	152	66	70	16	80.49%
14	市生态环境局	94	0	0%	94	100%	94.68%	94	30	50	14	68.18%
15	市医保局	88	1	1.14%	88	100%	97.73%	88	47	32	9	83.93%
16	市城管局	79	7	8.86%	79	100%	100%	79	36	37	6	85.71%

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	未评价量	不满意量	回访满意率
17	市卫健委	65	1	1.54%	64	98.46%	98.46%	65	22	28	15	59.46%
18	市资规局	44	2	4.55%	42	95.45%	100%	44	19	16	9	67.86%
19	市邮政管理局	27	0	0%	27	100%	100%	27	11	15	1	91.67%
20	市教育局	25	0	0%	20	80%	100%	25	11	13	1	91.67%
21	市商务局	11	1	9.09%	11	100%	100%	11	7	4	0	100%
22	市公积金中心	11	1	9.09%	11	100%	100%	11	3	8	0	100%
23	市税务局	9	0	0%	8	88.89%	100%	9	4	4	1	80%
24	市文旅广体局	7	0	0%	6	85.71%	100%	7	3	4	0	100%
25	市应急管理局	6	0	0%	6	100%	100%	6	2	4	0	100%
26	湘潭银保监分局	6	1	16.67%	6	100%	100%	6	1	4	1	50%
27	市发改委	6	1	16.67%	6	100%	100%	6	4	2	0	100%
28	市民政局	5	1	20%	5	100%	100%	5	1	2	2	33.33%
29	市农业农村局	5	0	0%	5	100%	80%	5	3	2	0	100%
30	市财政局	2	0	0%	2	100%	100%	2	2	0	0	100%
31	市机关事务局	2	1	50%	2	100%	100%	2	0	1	1	0%
32	市退役军人事务局	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	1	0	100%
33	市工信局	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	0	1	50%
34	市审计局	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
35	市国资委	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
36	市优居中心	1	1	100%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
37	市优商中心	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
38	市总工会	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
39	市消防救援支队	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
40	市残联	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%

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	未评价量	不满意量	回访满意率
41	移动湘潭分公司	187	0	0%	187	100%	98.40%	187	62	81	44	58.49%
42	湘潭交发集团	135	0	0%	135	100%	98.52%	135	44	61	30	59.46%
43	湘潭中环水务公司	107	2	1.87%	107	100%	100%	107	42	48	17	71.19%
44	湘潭新奥燃气公司	93	1	1.08%	93	100%	100%	93	24	38	31	43.64%
45	湘潭城发集团	92	2	2.17%	92	100%	100%	92	35	39	18	66.04%
46	联通湘潭分公司	81	0	0%	78	96.30%	100%	81	25	32	24	51.02%
47	电信湘潭分公司	59	0	0%	59	100%	98.31%	59	17	29	13	56.67%
48	国网湘潭供电公司	19	0	0%	19	100%	100%	19	8	11	0	100%
49	湘潭邮政分公司	13	0	0%	13	100%	100%	13	6	7	0	100%
50	湘潭医卫职院	8	0	0%	8	100%	100%	8	2	4	2	50%
51	湘潭电化产投集团	7	0	0%	7	100%	100%	7	2	4	1	66.67%
52	湘盾集团	6	0	0%	6	100%	100%	6	5	1	0	100%
53	国安网络公司	3	0	0%	3	100%	100%	3	2	0	1	66.67%
总计		6072	51	0.84%	6057	99.75%	99.37%	6072	1938	3073	1061	64.62%

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；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

4 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	湘潭县	100.00%	100.00%	64.52%	7.95	86.07%	72.05%	100.00%	98.69%	82.45%	30	54.56	10.00	10.00	37.00	22.75	10.00	26.93	89.44
		30.00	30.00	19.52		18.21	10.00	10.00	9.74	12.98									
2	湘乡市	100.00%	98.94%	60.51%	7.52	88.24%	75.19%	99.84%	100.00%	78.79%	30	54.09	10.00	8.75	36.25	19.50	10.00	25.35	86.96
		30.00	29.68	15.51		18.65	10.00	9.98	10.00	11.52									
3	韶山市	96.92%	98.46%	57.58%	7.12	92.66%	90.91%	100.00%	100.00%	65.44%	30	51.43	10.00	5.00	37.50	15.25	2.50	21.08	79.63
		29.08	29.54	12.58		19.53	10.00	10.00	10.00	6.18									

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