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、市长信箱 2023 年 5 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 5 月 12345 政务服务便民热线、市长信箱运行情况分析如下：

## 一、热线运行情况

### （一）总体情况

5 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 27668 通，环比上升 12.38%；接通率为 91.75%，环比下降 2.53%。共受理市民有效工单 26333 件，环比上升 10.38%，其中当场答复 19812 件，当场答复率 75.24%；网上派单 6521 件，环比上升 7.39%，按时办结 6516 件，按时办结率 99.92%，工单回访满意率 51%，环比下降 13.62%。

受理工单中：咨询类 10130 件，占比 38.47%；求助类 9236 件，占比 35.07%；投诉类 6828 件，占比 25.93%；建议类 91 件，占比 0.35%；无效类 25 件，占比 0.09%；其他类 23 件，占比 0.09%。

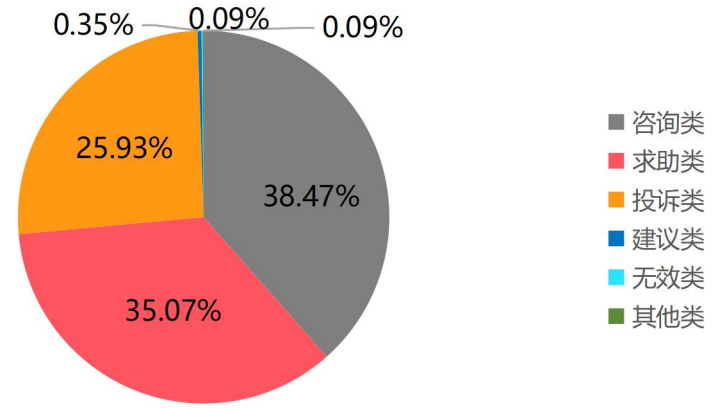



图 1：12345 热线来电类型占比

**（二）诉求热点情况**

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3243 件、消费维权 3088 件、退休服务 1714 件、劳动维权 783 件、医疗/生育保险 780 件、通信管理 646 件、物业管理 422 件、社保卡 405 件、停车管理 364 件、车辆/驾驶员管理 329 件。

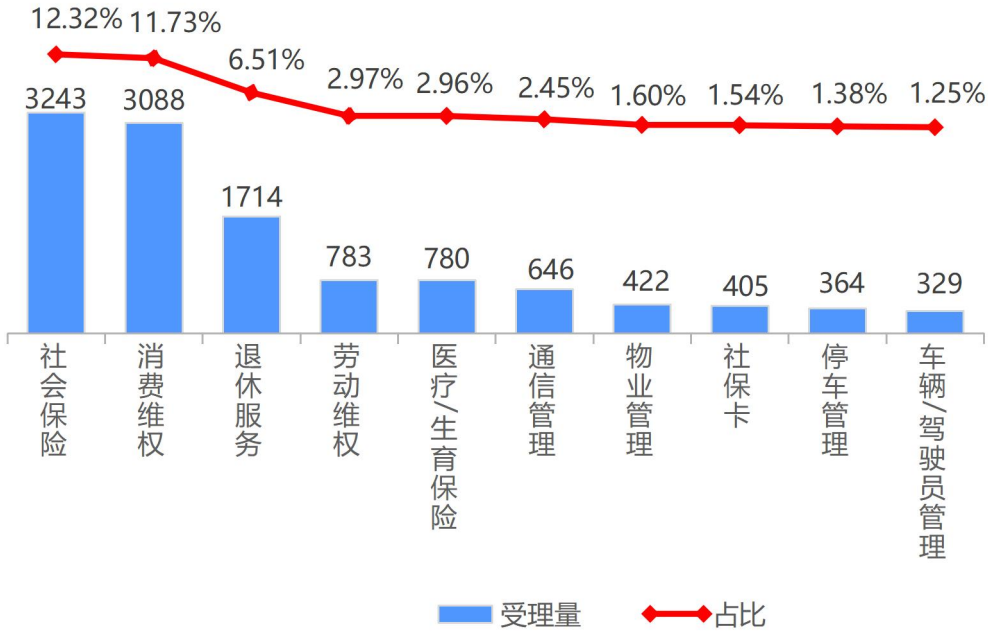


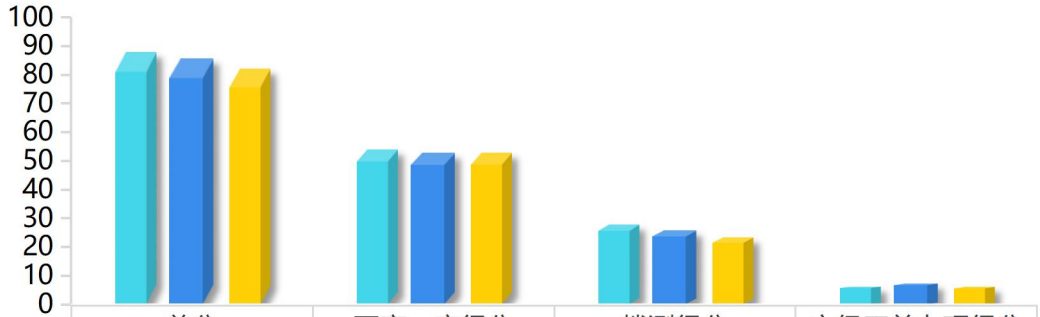

图 2：全市 12345 热线诉求热点

**（三）县（市）热线平台工单办理情况**

**1.接听情况。**5 月份，三个县级 12345 热线平台共接听有效来电 8101 个，环比下降 11.10%。其中湘潭县 3377 个、湘乡市 3799 个、韶山市 925 个，总体接通率 89.5%、在线办结率 73.5%、按时办结率 99.89%、回访率 98.80%、回访满意率 51.12%。

**2.服务拨测情况。**5 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，16 通电话均在 15 秒内接通，较上月明显改善。但仍存在以下问题：湘乡市有两通电话业务知识得分为 0，主要问题为“未做到首问责任制”，引导市民咨询其他单位；答非所问，提供给市民错误答案。

根据考核指标综合排名，韶山市（87.87 分）、湘潭县（85.53 分）、湘乡市（82.02 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 | 87.87 | 53.98 | 27.75 | 6.14 |
| 湘潭县 | 85.53 | 52.69 | 25.65 | 7.19 |
| 湘乡市 | 82.02 | 52.78 | 23.25 | 5.99 |

图 3：县级热线平台得分情况

**（四）专项诉求办理情况**

**1.文明创建诉求情况。**5 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 1053 件，主要集中在生态环境保护（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）方面，各类占比如下：

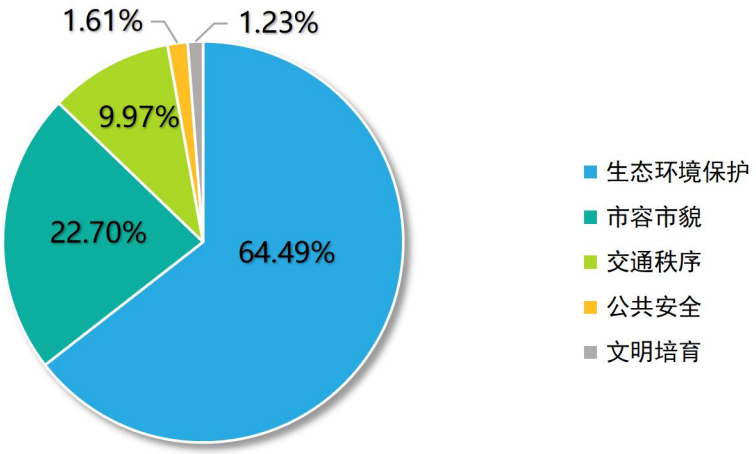



图 4：文明创建诉求情况统计

**2.“领导接听日”工作情况。**5 月 19 日，市交通运输局党委书记、局长黄建文应约接听 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 13 个，涉及出租车规范运行、汽车 4S 店售后出行服务措施、从业资格管理等多个群众关心关注的热点问题。黄建文一边耐心接听群众来电，一边认真详细地询问相关细节，就市民关心的涉及交通运输相关问题进行了一一解答，并进行现场交办，及时回应市民诉求，对于需要进一步落实的问题，严格按照工单转办流程进行答复处理。

**3.“人大代表反映专席”来电情况。**5 月份，12345 热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计 14 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、生态

环境保护及公共安全管理的建议：如反映雨湖区长城乡卫生院门口下水井盖松动，存在安全隐患问题，雨湖区接到热线派单后，立即前往现场将松动井盖修复；反映岳塘区河东大道汽车城常有人员手持牌子在路边宣传高价回收汽车广告，不仅影响市容还涉嫌诈骗，区城管局立即安排专人在该处进行定点巡查，对举牌当事人进行劝导并暂扣所举广告牌，目前情况有所好转。

**4.“优化营商环境（政企通）专席”来电情况。**5月份，12345热线政企通专席共受理市民诉求14件，涉及变更企业信息的办理地址；应急预案重新备案事宜；住宅改商用房的证明材料；个体工商营业执照信息变更事宜；开办水果店的工商注册窗口地址；企业五险开户办理事宜等。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、网民留言办理情况

### 1.“市长信箱”网民来信办件情况

5月份，市人民政府门户网站“市长信箱”共收到群众来信160件，其中已办结157件，正在处理中3件。按期办结率100%，满意率93.63%。从诉求类型来看，五个类型的占比：咨询类79件，占总量的49.37%；投诉类66件，占总量的41.25%；建议类15件，占总量的9.38%。从诉求类别来看，排名前五的类别如下：城乡建设类、农业农村类、交通运输类、教育文体类以及国土资源类。

### 2.“中国政府网”“国家政务服务平台”“人民网”网民留言办理情况

5月份，12345热线办受理“中国政府网”网民留言8件，“国家政务服务平台”网民留言0件，“人民网”网民留言1件，共计9件，已办结7件，2件正在办理中，按期办结率100%，满意率88.89%。

**3.“湘潭微政务”公众号留言情况**

5月份共收到留言89条，其中已处理回复21条，反映情况不清晰无法精准解答62条，无效留言6条。

**4.“依申请公开”情况**

5月份市人民政府收到信息公开申请3件，内容分别为:（1）申请公开湘潭雨湖区滨江大道金奥湘江公馆项目的预售资金使用明细;（2）申请公开《湘潭市委办 市政府办关于印发湘潭市城区停车场和停车位项目实施方案的通知》(潭办发电〔2022〕59号）;（3）申请公开湘潭市本级2018年棚户区改造项目政府购买服务信息表。目前3件申请正在办理过程中。

**三、案例分析**

**（一）优秀案例**

**1.雨湖区规范摊贩经营管理秩序。**周先生来电反映雨湖区楠竹山镇江南中学门口沿线存在摊贩占道经营情况，严重影响通行。接到热线交办单后，楠竹山镇执法中队工作人员与市民取得联系，核实摊贩占道经营的具体位置后，立即对江南中路沿线进行巡视调查，对违规摆摊人员按规进行劝离并组织工作人员在人员流动高峰期对江南中路沿线的违规经营摊点进行统一取缔，规范了摊贩划线经营范围。市民对处理结果表示非常满意。

**2.岳塘区处置“牛皮藓”小卡片，助力平安建设。**近日，多位市民拨打12345热线反映自己将爱车停放在岳塘区，车辆门把

手、挡风玻璃等处被贴上像“牛皮藓”的小卡片，多为露骨或者涉黄内容。接到热线转办诉求后，根据群众提供的线索，市公安局岳塘分局迅速反应，由治安大队牵头，辖区各派出所同街道、社区联动，现场勘查确认具体情况。通过排查走访，岳塘公安查处乱散发小卡片案件5起，行政处罚7人，收缴小卡片700余张。下一步，岳塘公安分局将进一步加强巡逻防控，紧盯重点区域和重点时段，发现一起，查处一起。市民对处理结果表示满意。

**3.湘潭经开区排除道路井盖松动安全隐患。**市民周女士来电反映湘潭经开区赤马路路段多个井盖松动，影响过往车辆及行人出行。收到市民求助后，湘潭经开区建设局安排市政工人到现场进行核实，经核实，当事人反映的情况属实，市政工人立即更换井盖橡胶圈，并在井盖外围用材料进行填充，确保井盖保持稳定平衡，从而消除噪音。周女士对处置情况表示非常满意。

**（二）热点事件**

**1.背景情况：**2023年4月19日，湖南省人社厅、省税务局联合发布公告，湖南省“金保工程二期”社保一体化系统将于5月12日8时上线，新老系统切换期间，暂停全省五险相关业务经办和社会保险费征收服务，原各险种业务系统和税务征收系统同步停机。系统切换及初上线试运营期间，因系统问题影响到市民办理退休、养老待遇核算等，因此向12345热线来电咨询的话务数量也呈上升趋势。

2023年5月，12345热线共计受理诉求26333件，其中社保类相关诉求共计8993件，占诉求总量的34.15%（见图5）。

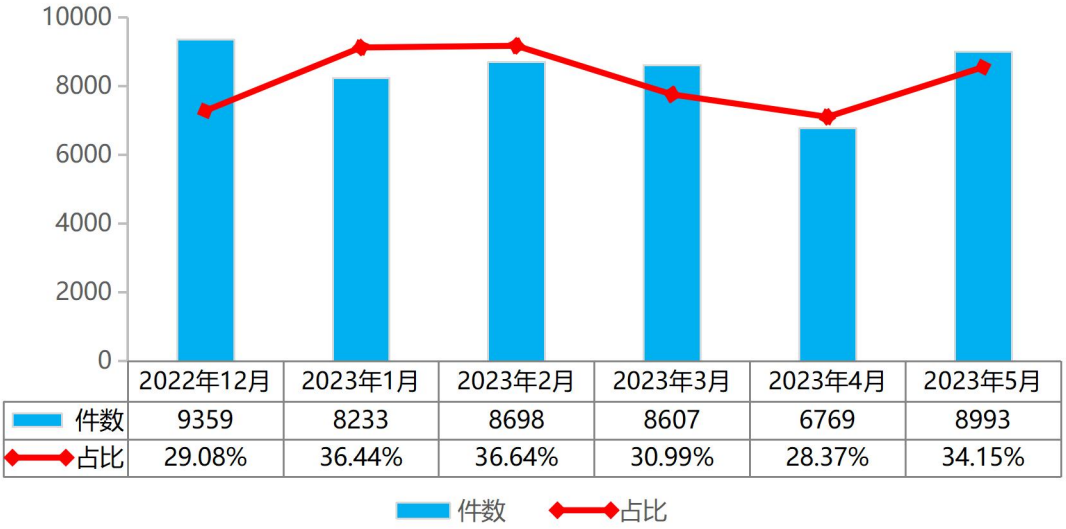



图 5：近 6 个月人力资源管理与社会保险类诉求来电数量情况

**2.来电详情：**据统计，在 5 月份的 8993 件社保类诉求中，7893 件属于政策咨询，由话务员当场解答为主，网上派单 1110 件。主要集中在各类社会保险（养老、医疗、社保、失业、工伤等）3249 件；退休服务 1734 件；劳动维权 792 件，居民医疗（生育）保险 784 件；工资待遇、劳动报酬 427 件；社保卡问题 406 件。（见图 6）。

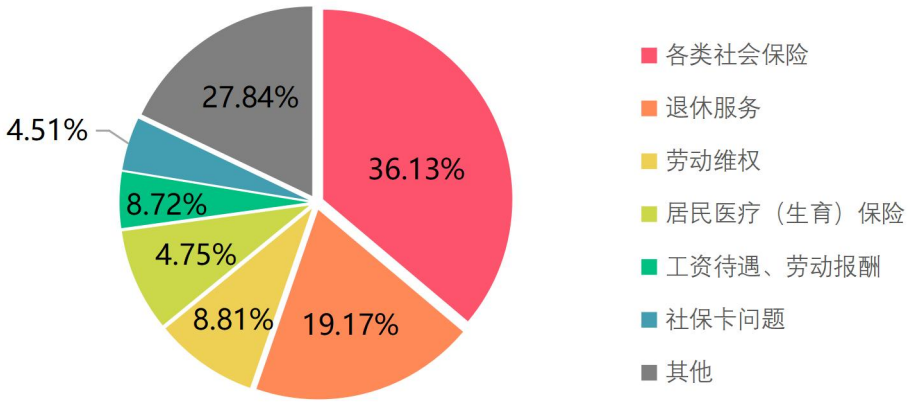



图 6：近 6 个月人力资源管理与社会保险类诉求占比情况

群众来电反映较多的问题主要有：（1）无法在系统进行生存认证，担心影响养老金正常发放；（2）4月份养老金未发放，来电咨询原因及何时会补发；（3）咨询企业职工五险参保事宜；（4）以灵活就业形式参保，咨询参保及缴费途径；（5）在外地住院，咨询异地就医如何备案；（6）公司裁员，需要进行劳动维权等。

**3.处置建议：**一是加大告知宣传力度。在新老系统切换前，建议要在市、县、乡三级经办机构加强宣传推广和政策解读，同时通过门户网站、政务服务平台、微信公众号、新闻媒体等加大宣传力度，让群众广泛知晓，避免因一时误解导致出错；二是建立舆情应对预案。为便于热线更好地服务群众，建议要提前预判系统切换、业务停办期间可能出现的问题隐患，制定应对预案；三是压实劳动维权诉求的办理。建议广泛宣传劳动保障法律法规，对有苗头的群体性劳动争议事件，要掌握工作主动权，提前对接，提前介入，及时将矛盾化解在萌芽状态，构建和谐的劳动关系，更好地服务经济社会发展大局。

附件：1.5月份市本级12345热线平台工单办理情况统计表

2.5月份县级12345热线综合排名情况表

3.5月份“市长信箱”网民来信办理情况统计表

湘潭市市民服务热线和市长信箱工作协调小组办公室

2023年6月15日

附件 1

# 5 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 | 1128 | 6 | 0.53% | 1128 | 100% | 99.91% | 1128 | 111 | 905 | 112 | 49.78% |
| 2 | 雨湖区人民政府 | 907 | 0 | 0% | 907 | 100% | 100% | 907 | 112 | 696 | 99 | 53.08% |
| 3 | 湘潭经开区管委会 | 527 | 1 | 0.19% | 527 | 100% | 100% | 527 | 29 | 439 | 59 | 32.95% |
| 4 | 湘潭县人民政府 | 472 | 2 | 0.42% | 472 | 100% | 99.79% | 472 | 53 | 379 | 40 | 56.99% |
| 5 | 湘乡市人民政府 | 321 | 2 | 0.62% | 321 | 100% | 99.69% | 321 | 20 | 269 | 32 | 38.46% |
| 6 | 湘潭高新区管委会 | 246 | 4 | 1.63% | 246 | 100% | 100% | 246 | 43 | 176 | 27 | 61.43% |
| 7 | 韶山市人民政府 | 102 | 0 | 0% | 102 | 100% | 100% | 102 | 13 | 74 | 15 | 46.43% |
| 8 | 岳塘经开区管委会 | 52 | 4 | 7.69% | 52 | 100% | 100% | 52 | 4 | 41 | 7 | 36.36% |
| 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 | 未评价量 | 不满意量 | 回访满意率 |
| 9 | 市公安局 | 508 | 7 | 1.38% | 508 | 100% | 100% | 508 | 38 | 427 | 43 | 46.91% |
| 10 | 市市场监管局 | 357 | 8 | 2.24% | 357 | 100% | 99.16% | 357 | 20 | 306 | 31 | 39.22% |
| 11 | 市交通局 | 224 | 1 | 0.45% | 224 | 100% | 100% | 224 | 32 | 183 | 9 | 78.05% |
| 12 | 市住建局 | 171 | 3 | 1.75% | 171 | 100% | 99.42% | 171 | 17 | 128 | 26 | 39.53% |
| 13 | 市人社局 | 146 | 1 | 0.68% | 146 | 100% | 100% | 146 | 11 | 128 | 7 | 61.11% |
| 14 | 市生态环境局 | 120 | 1 | 0.83% | 120 | 100% | 100% | 120 | 6 | 103 | 11 | 35.29% |
| 15 | 市卫健委 | 86 | 0 | 0% | 86 | 100% | 100% | 86 | 15 | 62 | 9 | 62.5% |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 市城管局 | 75 | 5 | 6.67% | 75 | 100% | 100% | 75 | 14 | 60 | 1 | 93.33% |
| 17 | 市医保局 | 72 | 0 | 0% | 72 | 100% | 100% | 72 | 8 | 61 | 3 | 72.73% |
| 18 | 市资规局 | 37 | 1 | 2.7% | 37 | 100% | 100% | 37 | 2 | 28 | 7 | 22.22% |
| 19 | 市教育局 | 26 | 0 | 0% | 26 | 100% | 96.15% | 26 | 3 | 22 | 1 | 75% |
| 20 | 市邮政管理局 | 22 | 0 | 0% | 22 | 100% | 100% | 22 | 2 | 20 | 0 | 100% |
| 21 | 市文旅广体局 | 16 | 0 | 0% | 14 | 87.5% | 100% | 16 | 1 | 15 | 0 | 100% |
| 22 | 湘潭银保监分局 | 14 | 1 | 7.14% | 14 | 100% | 92.86% | 14 | 2 | 10 | 2 | 50% |
| 23 | 市税务局 | 9 | 0 | 0% | 9 | 100% | 100% | 9 | 2 | 6 | 1 | 66.67% |
| 24 | 市农业农村局 | 9 | 0 | 0% | 9 | 100% | 100% | 9 | 1 | 8 | 0 | 100% |
| 25 | 市公积金中心 | 6 | 0 | 0% | 6 | 100% | 100% | 6 | 1 | 5 | 0 | 100% |
| 26 | 市消防救援支队 | 5 | 1 | 20% | 5 | 100% | 100% | 5 | 1 | 4 | 0 | 100% |
| 27 | 市机关事务局 | 4 | 0 | 0% | 4 | 100% | 100% | 4 | 1 | 3 | 0 | 100% |
| 28 | 市司法局 | 4 | 0 | 0% | 4 | 100% | 100% | 4 | 2 | 2 | 0 | 100% |
| 29 | 市发改委 | 4 | 1 | 25% | 4 | 100% | 100% | 4 | 0 | 4 | 0 | 0% |
| 30 | 市应急管理局 | 3 | 1 | 33.33% | 3 | 100% | 100% | 3 | 1 | 2 | 0 | 100% |
| 31 | 市商务局 | 3 | 0 | 0% | 3 | 100% | 100% | 3 | 0 | 2 | 1 | 0% |
| 32 | 市公共资源交易中心 | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% | 100% | 2 | 0 | 2 | 0 | 0% |
| 33 | 市民政局 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 34 | 市退役军人事务局 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 35 | 市科技局 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% |
| 36 | 市林业局 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 37 | 市优商中心 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 38 | 市残联 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |

| 承担公共服务的企事业单位（合计15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 |
| 39 | 移动湘潭分公司 | 185 | 3 | 1.62% | 185 | 100% | 100% | 185 | 19 | 146 | 20 | 48.72% |
| 40 | 湘潭交发集团 | 137 | 0 | 0% | 137 | 100% | 100% | 137 | 18 | 112 | 7 | 72% |
| 41 | 湘潭中环水务公司 | 119 | 0 | 0% | 119 | 100% | 100% | 119 | 4 | 110 | 5 | 44.44% |
| 42 | 湘潭城发集团 | 102 | 4 | 3.92% | 102 | 100% | 100% | 102 | 7 | 90 | 5 | 58.33% |
| 43 | 湘潭新奥燃气公司 | 96 | 0 | 0% | 96 | 100% | 100% | 96 | 8 | 75 | 13 | 38.1% |
| 44 | 联通湘潭分公司 | 91 | 1 | 1.1% | 88 | 96.7% | 98.9% | 91 | 7 | 72 | 12 | 36.84% |
| 45 | 电信湘潭分公司 | 54 | 0 | 0% | 54 | 100% | 98.15% | 54 | 4 | 44 | 6 | 40% |
| 46 | 国网湘潭供电公司 | 23 | 2 | 8.7% | 23 | 100% | 100% | 23 | 0 | 23 | 0 | 0% |
| 47 | 湘潭医卫职院 | 7 | 0 | 0% | 7 | 100% | 100% | 7 | 1 | 5 | 1 | 50% |
| 48 | 湘潭邮政分公司 | 7 | 0 | 0% | 7 | 100% | 100% | 7 | 0 | 7 | 0 | 0% |
| 49 | 国安网络公司 | 6 | 0 | 0% | 6 | 100% | 100% | 6 | 0 | 6 | 0 | 0% |
| 50 | 湘盾集团 | 6 | 0 | 0% | 6 | 100% | 100% | 6 | 1 | 5 | 0 | 100% |
| 51 | 湘潭电化产投集团 | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% | 100% | 2 | 1 | 1 | 0 | 100% |
| 52 | 湘潭广电 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% |
| 53 | 湘潭日报社 | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| 总计 | | 6521 | 60 | 0.92% | 6516 | 99.92% | 99.83% | 6521 | 637 | 5272 | 612 | 51% |

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

# 5 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% | 46.43% | 6.14 | 93.81% | 90.67% | 100.00% | 100.00% | 75.52% | 30 | 53.98 | 10.00 | 10.00 | 38.50 | 24.00 | 10.00 | 27.75 | 87.87 |
| | | 30.00 | 30.00 | 1.43 | | 19.76 | 10.00 | 10.00 | 10.00 | 10.21 | | | | | | | | | |
| 2 | 湘潭县 | 100.00% | 99.79% | 56.99% | 7.19 | 87.01% | 70.92% | 100.00% | 98.62% | 74.22% | 30 | 52.69 | 10.00 | 10.00 | 37.75 | 17.75 | 10.00 | 25.65 | 85.53 |
| | | 30.00 | 29.94 | 11.99 | | 18.40 | 10.00 | 10.00 | 9.72 | 9.69 | | | | | | | | | |
| 3 | 湘乡市 | 100.00% | 99.69% | 38.46% | 5.99 | 90.80% | 71.03% | 99.76% | 100.00% | 72.08% | 30 | 52.78 | 10.00 | 10.00 | 33.25 | 14.25 | 10.00 | 23.25 | 82.02 |
| | | 30.00 | 29.91 | 0.00 | | 19.16 | 10.00 | 9.98 | 10.00 | 8.83 | | | | | | | | | |

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。

附件 3

# 5 月份市长信箱网民来信办理情况统计表

| 县市区、园区（示范区）（合计 6 家） | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 序号 | 地区 | 有效工单量 | 按时反馈量 | 按时办结率 | 联系当事人率 | 回访总量 | 满意量 | 回访满意率 |
| 1 | 湘潭县人民政府 | 17 | 17 | 100% | 100% | 17 | 15 | 88.24% |
| 2 | 岳塘区人民政府 | 14 | 14 | 100% | 100% | 14 | 13 | 92.86% |
| 3 | 湘潭经开区管委会 | 13 | 13 | 100% | 100% | 13 | 12 | 92.31% |
| 4 | 雨湖区人民政府 | 11 | 11 | 100% | 100% | 11 | 9 | 81.82% |
| 5 | 湘乡市人民政府 | 3 | 3 | 100% | 100% | 3 | 3 | 100% |
| 6 | 湘潭高新区管委会 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 市直、驻潭单位、承担公共服务的企事业单位（合计 21 家） | | | | | | | | |
| 序号 | 部门（单位） | 有效工单量 | 按时反馈量 | 按时办结率 | 联系当事人率 | 回访总量 | 满意量 | 回访满意率 |
| 7 | 市发改委 | 8 | 8 | 100% | 100% | 8 | 8 | 100% |
| 8 | 市公安局 | 7 | 7 | 100% | 100% | 7 | 5 | 71.43% |
| 9 | 市自规局 | 5 | 5 | 100% | 100% | 5 | 4 | 80.00% |
| 10 | 市住建局 | 4 | 4 | 100% | 100% | 4 | 4 | 100% |
| 11 | 市交通局 | 4 | 4 | 100% | 100% | 4 | 4 | 100% |
| 12 | 市市场监管局 | 4 | 4 | 100% | 100% | 4 | 4 | 100% |
| 13 | 市人社局 | 3 | 3 | 100% | 100% | 3 | 3 | 100% |
| 14 | 市城管局 | 3 | 3 | 100% | 100% | 3 | 3 | 100% |

| 序号 | 部门（单位） | 有效工单量 | 按时反馈量 | 按时办结率 | 联系当事人率 | 回访总量 | 满意量 | 回访满意率 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 市教育局 | 2 | 2 | 100% | 100% | 2 | 2 | 100% |
| 16 | 市医保局 | 2 | 2 | 100% | 100% | 2 | 2 | 100% |
| 17 | 市民政局 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 18 | 市司法局 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 19 | 市卫健委 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 20 | 市统计局 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 21 | 市商务局 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 22 | 市住房公积金中心 | 7 | 7 | 100% | 100% | 7 | 7 | 100% |
| 23 | 城发集团 | 3 | 3 | 100% | 100% | 3 | 3 | 100% |
| 24 | 市优居中心 | 2 | 2 | 100% | 100% | 2 | 1 | 50.00% |
| 25 | 市烟草管理局 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 26 | 移动公司 | 1 | 1 | 100% | 100% | 1 | 1 | 100% |
| 27 | 市长信箱 | 37 | 37 | 100% | 100% | 37 | 37 | 100% |
| 总计 | | 157 | 157 | 100% | 100% | 157 | 147 | 93.63 |

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。

**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