

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 7 月运行情况通报

各县市区人民政府，湘潭高新区、经开区管委会，市直机关各单位，市属和驻潭各企事业单位，各人民团体：

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，现将湘潭市 12345 政务服务便民热线、市长信箱 2023 年 7 月运行情况通报如下：

一、12345 热线平台运行基本情况

（一）总体情况

7 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 35384 通，环比上升 21.95%；接通率为 89.48%，环比下降 2.13%。共计受理市民有效工单 31904 件，环比上升 19.94%；其中在线办结 22613 件，在线办结率 70.88%；网上派单 9291 件，环比上升 21.24%，按时办结 9203 件，按时办结率 99.05%；工单回访满意率 51.97%，环比下降 3.04%。受理渠道以电话来电为主，为 30663 件；其他渠道共计 1241 件，分别为中国政府网涉湘留言 12 件、国家政务服务平台交办件 1 件、省长信箱网上群众诉求 83 件、省级 12345 热线平台转派工单 981 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 164 件。（各项占比见图 1）

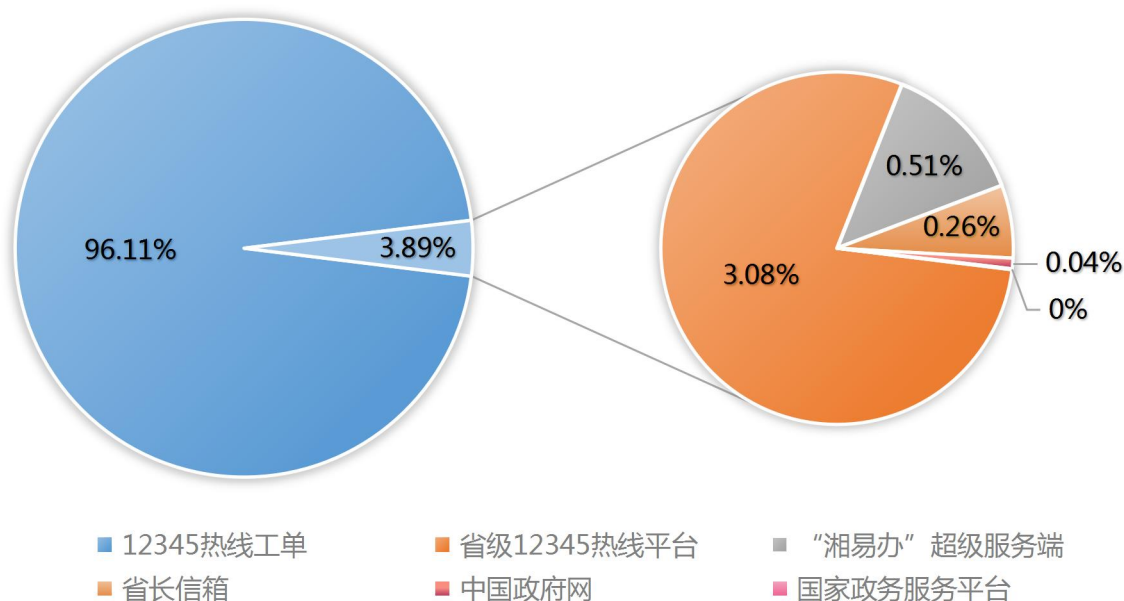


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

(二) 县市热线自有平台归并情况

7 月份，为进一步提升政务服务热线效能，湘潭市 12345 政务服务便民热线平台对湘潭县、湘乡市、韶山市三个县级热线平台进行话务归并，实现“一号对外，一号响应，统一接听，分办县市全部诉求”的工作体系。

因县市热线归并来电量环比上升 21.95%，导致接通率较上月有所下降。面对归并后来电量增加的情况，市热线办第一时间调整热线前台人员配置，全体话务员暂停轮休，全员上岗，保障市民诉求顺畅。据统计，12345 热线 7 月份接听的 35384 通来电中，涉及湘潭县的有 2398 通、湘乡市 1343 通、韶山市 575 通。（来电占比见图 2）

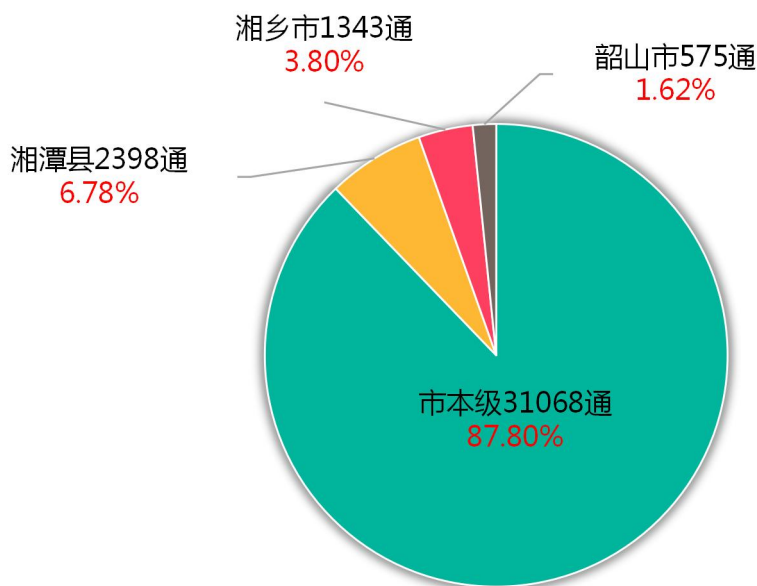


图 2: 不同区域来电量占比

二、“市长信箱”平台网民来信办理情况

7 月份，市政府门户网站“市长信箱”共收到群众来信 133 件，其中已办结 130 件，正在处理中 3 件，办结率 97.74%，满意率 80%。从诉求类型来看，三个类型的占比：投诉类 61 件，占总量的 45.86%；咨询类 59 件，占总量的 44.36%；建议类 13 件，占总量的 9.77%。从诉求类别来看，排名前五的类别如下：城乡建设类、交通运输类、农业农村类、教育文体类以及国土资源类。具体办理情况见附件 2。

三、诉求情况分析

（一）诉求类型情况

本月 12345 热线平台受理工单按诉求类型分类如下：求助类 12432 件，占比 38.97%；咨询类 11538 件，占比 36.16%；投诉类 6198 件，占比 19.42%；其他类 1655 件，占比 5.19%；建议类 79 件，占比 0.25%；无效类 2 件，占比 0.01%。见图 3。

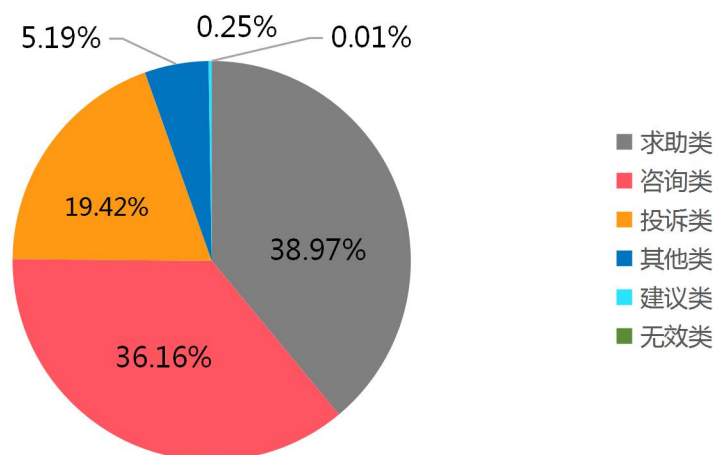


图 3: 诉求类型占比

(二) 诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3219 件、消费维权 2892 件、退休服务 1127 件、劳动维权 1068 件、医疗/生育保险 843 件、通信管理 714 件、物业管理 699 件、户籍服务 517 件、社保卡 488 件、供水故障 483 件。见图 4。

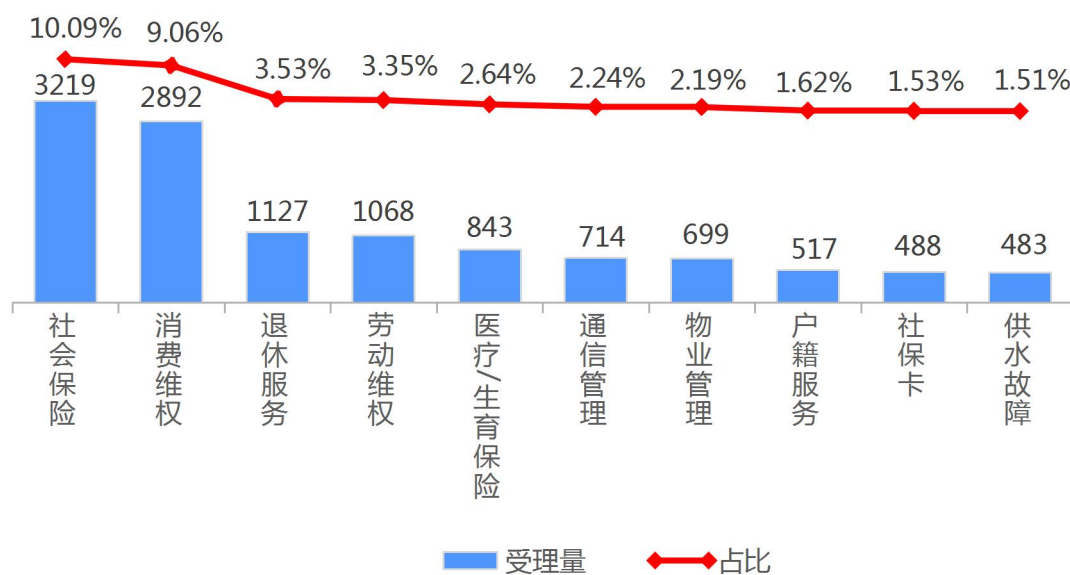


图 4: 全市诉求热点

（三）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。7月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 502 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：

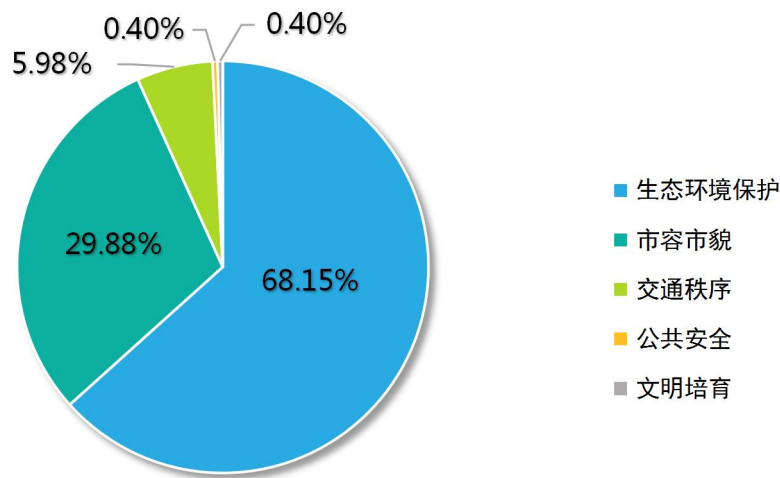


图 5：文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。7月25日上午，新奥燃气总经理罗波参加“领导接听日”活动，接听12345热线企业群众来电，回应群众关切问题。在一个小时的接听时间内，共接听企业群众来电11个，涉及个体工商户燃气报装和报警安装事宜；家中燃气橡胶软管更换为金属波纹管事宜；不同的燃气缴费渠道；不同表具的缴费方式以及气费计量、计算方式等。罗波认真倾听每一位来电市民的需求，并为他们详细解答燃气相关政策，同时提醒市民规范使用，确保燃气安全。最后，罗波将记录的市民诉求进

行了现场交办，并要求公司相关部门及时进行处理和反馈，全力以赴做好服务。

3. “人大代表反映专席”来电情况。7月份，12345热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计9件，其中市人大代表来电3件，县市区人大代表来电4件，乡镇人大代表来电2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。

4. “政企通专席”来电情况。7月份，12345热线“政企通专席”共受理市民诉求34件，涉及公司人事专员咨询如何办理印刷企业经营许可证、如何办理单位线上增员、如何办理注册登记及办理地址等事宜。话务员在接到相关企业诉求后，对于一般咨询类事项，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。

四、其他平台网民留言办理情况

1. “湘潭微政务”公众号留言情况

7月份，“湘潭微政务”共收到网民留言125条，其中已回复处理31条，反映情况不清晰无法精准解答91条，无效留言3条。

2. “依申请公开”情况

7月份，市人民政府收到信息公开申请7件，内容涉及申请公开万楼文化产业园8号建设项目、湘钢焦炉扩建项目有关征拆迁补偿信息、三桥北片区棚户区河西滨江（一期）棚改信息等。目前7件申请正在办理中。

五、案例分析

（一）优秀案例

1.湘潭县及时协调处理，解决农田灌溉问题。周先生来电反映：湘潭县乌石镇岳冲桥村因天气干旱，导致农田干枯，希望相关部门解决农田无水灌溉问题。接到热线交办工单后，湘潭县乌石镇人民政府立即责令镇农业综合服务中心工作人员前往岳冲桥村实地查看，核实情况后，召开现场抗旱会议，研究灌溉事宜。经与韶灌局及上游石潭镇甘泉村对接协调，决定引韶灌龙泉支渠水源进行灌溉。看着水不断地流进干枯的农田，农田得到了浇灌，一年的粮食有了保证，村民们为热线处置效率点赞。

2.雨湖区高效修剪乱枝，保障市民出行安全。市民李女士来电反映：雨湖区建设北路保险公司公路养护中心之间巷道内一棵樟树树冠过于浓密，且树下有高压电线穿过，担心倾倒威胁路人安全，希望相关部门及时排除风险。接到热线交办工单后，雨湖区城管局园林股工作人员立即到达现场查看，确认具体情况后，制定修剪计划，安排施工人员对树木进行修剪，排除了安全隐患。市民对处理结果和处理效率表示非常满意。

3.中环水务公司积极核查，抢修管道恢复供水。谭先生来电反映：岳塘区霞城村橘园附近的水管被掉落的树枝压坏，附近居民将漏水的水管堵住导致部分业主无水可用。接到热线交办单后，中环水务公司抢修大队立即赶赴现场，经查看，确定此处是被人为破坏切断管道导致的无水，考虑到4户居民已几天无水，

抢修大队马上安排施工，重新接驳 11 米的管道，现场恢复供水。附近居民对处理结果表示非常满意。

（二）疑难事件

1.疑难问题：森林步道无法通行，建设方、属地均不受理。市民郭先生来电反映：岳塘区某绿道杂草丛生，严重影响通行，希望相关部门尽快将杂草清理，还城市环境整洁。

2.处理情况：经核实，该森林步道位于岳塘区荷塘街道指方村至高新区板塘街道法华村之间，为市创森办在 2018 年左右建设完成的森林步道。因道路长期无人管护，两边灌木杂草丛生，不仅影响市民群众出行，还存在严重安全隐患。热线接到市民诉求后，工单在岳塘区人民政府、高新区管委会和湘潭电化产投集团之间多次流转，均无单位接单受理。

（1）岳塘区人民政府退单表示：“该森林步道由湘潭农业产业发展投资有限公司（湘潭电化产投集团下属公司）进行承建，建设遗留问题未解决，且未明确后续的维护管理机制及经费来源，我区暂不具备接收管理条件，建议转市创森办或建设方进行处理。”

（2）后工单流转至湘潭电化产投集团，湘潭电化产投集团退单表示：“我公司仅为该项目的代建设单位，项目建设未出资也无相关资产产权，无任何权属关系，已于 2022 年 12 月 8 日完成竣工验收，完成代建任务。且依据《关于湘潭市生态绿心森林步道建设项目一期（森林防火应急道路）管理工作移交的通知》

（潭创森发〔2022〕1号）文件，明确“森林步道自2022年12月30日起，按照属地管理原则，由岳塘区人民政府、高新区管委会负责管理”，建议将此事件交办给属地政府岳塘区、高新区处理，特申请退单处理。”

（3）工单流转至高新区管委会，高新区管委会退单表示：

“根据市委市政府《进一步深化园区机构改革工作方案》等文件精神，涉及原高新区的街道管理职能已移交至岳塘区人民政府管理，现申请退单转派。”

针对该森林步道杂草丛生问题，相关单位均表示不属于其管辖范围，市民诉求办理停滞。

六、存在的困难及建议

两区社会性事务移交后，推诿退单现象增多。自7月17日收到《湘潭市园区改革领导小组关于印发〈湘潭高新区社会管理和公共服务职能剥离事项清单〉〈湘潭经开区社会管理和公共服务职能剥离事项清单〉审定意见的通知》（潭园改组〔2023〕2号）文件以来，12345热线收到上述涉及清单事项退单共计403件。其中岳塘区退单76件，高新区退单79件，雨湖区退单123件，湘潭经开区退单81件，市城管局退单44件。退单事宜主要为：“保交楼”项目中涉及的农民工工资拖欠问题、劳动人事争议问题、城市主次干道设施、灯饰维护等问题。具体事例见下表：

序号	事项	事件内容	交办单位	退单理由
1	“保交楼”项目中涉及的农民工工资拖欠问题	在高新区花样年华工地、大汉湘江悦工地作业，被拖欠工资。	湘潭高新区管委会	高新区社会事务已经移交至岳塘区，建议转岳塘区处理。
			岳塘区人民政府	根据《关于园区劳动保障监察和根治欠薪事务移交工作有关事项的会议纪要》，园区保交楼项目，依旧由住建部门、园区管委会牵头处理。
		在湘潭经开区绿地湘江城际空间站、雅士林欣城等项目工地作业，被拖欠工资事宜。	湘潭经开区管委会	经开区社会事务已经移交至雨湖区，建议转雨湖区处理。
			雨湖区人民政府	根据《关于园区劳动保障监察和根治欠薪事务移交工作有关事项的会议纪要》，园区保交楼项目，依旧由住建部门、园区管委会牵头处理。
2	劳动人事争议问题	在高新区某公司工作未签订劳动合同、未发放工资事宜。	湘潭高新区管委会	高新区社会事务已经移交至岳塘区，建议转岳塘区处理。
			岳塘区人民政府	高新区劳动保障工作未与岳塘区完成移交，相关工作台账及资料均未与我区相关单位交接，故无法接单。
		在雨湖区九华产业园工作，被无故开除事宜。	湘潭经开区管委会	经开区社会事务已经移交至雨湖区，建议转雨湖区处理。
			雨湖区人民政府	经开区承担园区监管和服务企业生产经营、入园项目引进和开发建设以及园区内部事务管理过程中引发的相关市民热线和市长信箱办理工作职能。在过渡时期建议申请由经开区处理。

序号	事项	事件内容	交办单位	退单理由
3	城市主干道灯饰维护问题	反映宝塔南路路段未开灯问题	市城管局	该路段不属于我局管理范围，已与高新区公用事业管理中心对接好，由高新区处理。
			湘潭高新区管委会	根据湘潭市园区改革领导小组文件潭园改组【2023】2号，湘潭市高新区社会管理和公共服务职能剥离事项清单，序号43，市城管局承担城市公园绿地维护，主次干道的绿化维护、市政公用设施维护、灯饰维护、桥梁维护、城市排水管网维护的职能；岳塘区城管局承担支路和背街小巷的绿化维护、市政公用设施维护、灯饰维护、桥梁维护、城市排水管网维护以及辖区小街小巷卫生保洁相关职能。
			岳塘区人民政府	宝塔南路中段交叉路口属于主马路上，建议转市灯饰管理处核实处理。

以上退单现象反映出两区社会性事务移交方面仍有部分问题未清晰，移交过程中存在未进行全量交接等问题，不仅影响到热线工单的正常交办，也影响了群众对园区改革工作的信任度。

有关工作建议：

1.事项清单涉及的城市两区、园区、市直相关部门要认真贯彻落实园区改革领导小组文件要求，严格按照事项清单内容履行好交接手续，抓好工作衔接，确保各项社会事务交接不断档、标准不下降。

2.城市两区在接收园区社会事务移交后，要根据实际情况再次自行梳理事项清单，对于暂未事实交接、交接不彻底、交接后存在困难的事项，及时向园区改革领导小组汇报处理。

3.市热线办将严格按照市园区改革领导小组印发的事项清单做好热线工单的转办工作，各级各部门不得以“未事实移交、暂未移交成功”等理由推诿不接单。

附件：1.7月份市本级12345热线平台工单办理情况统计表
2.7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8月22日

附件 1

7 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	湘潭县人民政府	1433	3	0.21%	1433	100%	98.95%	1433	177	1101	155	53.31%
2	岳塘区人民政府	1179	8	0.68%	1179	100%	100%	1179	112	954	113	49.78%
3	湘乡市人民政府	1082	6	0.55%	1082	100%	99.72%	1082	107	844	131	44.96%
4	雨湖区人民政府	1033	0	0%	1033	100%	100%	1033	123	804	106	53.71%
5	湘潭经开区管委会	786	12	1.53%	786	100%	100%	786	68	597	121	35.98%
6	韶山市人民政府	280	4	1.43%	280	100%	100%	280	50	199	31	61.73%
7	湘潭高新区管委会	251	3	1.20%	251	100%	98.01%	251	47	172	32	59.49%
8	岳塘经开区管委会	56	0	0.00%	56	100%	100%	56	5	45	6	45.45%
市直、驻潭单位（合计 34 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	466	0	0%	465	100%	99.79%	466	49	361	56	46.67%
10	市市场监管局	385	5	1.3%	385	100%	97.4%	385	50	277	58	46.3%
11	市人社局	256	2	0.78%	256	100%	99.22%	256	40	206	10	80%

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
12	市住建局	204	6	2.94%	199	97.55%	99.02%	204	28	146	30	48.28%
13	市交通局	168	2	1.19%	168	100%	99.4%	168	20	138	10	66.67%
14	市医保局	92	1	1.09%	92	100%	98.91%	92	21	64	7	75%
15	市卫健委	90	1	1.11%	90	100%	97.78%	90	11	68	11	50%
16	市城管局	86	4	4.65%	86	100%	100%	86	5	80	1	83.33%
17	市生态环境局	75	1	1.33%	74	98.67%	100%	75	1	68	6	14.29%
18	市教育局	70	0	0%	41	58.57%	97.14%	70	11	47	12	47.83%
19	市资规局	64	3	4.69%	64	100%	98.44%	64	8	50	6	57.14%
20	市邮政管理局	27	0	0%	27	100%	100%	27	3	24	0	100%
21	市税务局	21	0	0%	18	90%	100%	21	8	11	2	80%
22	市住房公积金中心	20	0	0%	20	100%	100%	20	7	12	1	87.5%
23	市文旅广体局	16	0	0%	12	75%	100%	16	4	11	1	80%
24	湘潭金融监管分局	14	1	7.14%	14	100%	100%	14	1	11	2	33.33%
25	市农业农村局	9	0	0%	9	100%	88.89%	9	4	5	0	100%
26	市应急管理局	7	0	0%	7	100%	100%	7	3	4	0	100%
27	市民政局	7	0	0%	7	100%	100%	7	0	7	0	0%
28	市消防救援支队	7	1	14.29%	7	100%	100%	7	2	5	0	100%
29	市工信局	5	1	20%	5	100%	100%	5	1	4	0	100%

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
30	市林业局	5	0	0%	5	100%	100%	5	0	5	0	0%
31	市商务局	4	0	0%	4	100%	100%	4	0	4	0	0%
32	韶灌局	4	0	0%	3	75%	100%	4	0	3	1	0%
33	市司法局	3	0	0%	3	100%	100%	3	1	2	0	100%
34	市人防办	3	0	0%	3	100%	100%	3	0	3	0	0%
35	市退役军人事务局	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	2	0	0%
36	市水利局	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	2	0	0%
37	市发改委	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	2	0	0%
38	市优商中心	2	0	0%	1	50%	100%	2	0	2	0	0%
39	市机关事务局	1	0	0%	0	0%	100%	1	0	0	1	0%
40	市财政局	1	1	100%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
41	市气象局	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
42	市公共资源交易中心	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 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
43	湘潭城发集团	309	1	0.32%	309	100%	100%	309	35	253	21	62.5%
44	湘潭中环水务公司	214	3	1.4%	214	100%	100%	214	22	179	13	62.86%

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
45	移动湘潭分公司	176	0	0%	176	100%	100%	176	19	139	18	51.35%
46	湘潭新奥燃气公司	101	0	0%	101	100%	100%	101	2	89	10	16.67%
47	国网湘潭供电公司	83	0	0%	83	100%	100%	83	9	72	2	81.82%
48	联通湘潭分公司	83	2	2.41%	72	86.75%	100%	83	13	57	13	50%
49	电信湘潭分公司	67	0	0%	36	53.73%	98.51%	67	6	51	10	37.5%
50	湘盾集团	10	0	0%	10	100%	100%	10	3	6	1	75%
51	国安网络公司	9	0	0%	9	100%	100%	9	0	9	0	0%
52	湘潭电化产投集团	7	0	0%	7	100%	100%	7	1	6	0	100%
53	湘潭邮政分公司	6	0	0%	6	100%	100%	6	1	5	0	100%
54	湘潭医卫职院	4	0	0%	4	100%	100%	4	0	4	0	0%
55	湘潭广播电视台	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	0	1	50%
总计		9291	71	0.76%	9203	99.05%	99.49%	9291	1081	7211	999	51.97%

- 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）。

附件 2

7 月份“市长信箱”网民来信办理情况统计表

序号	单位	应办理数	办理数	办结率	按期办理数	按期办结率	满意数	群众满意率
1	雨湖区人民政府	19	19	100%	19	100%	9	47.37%
2	岳塘区人民政府	10	10	100%	10	100%	8	80%
3	湘乡市人民政府	8	8	100%	8	100%	6	75%
4	湘潭县人民政府	8	8	100%	8	100%	8	100%
5	湘潭经开区管委会	6	6	100%	6	100%	6	100%
6	湘潭高新区管委会	4	4	100%	1	25%	2	50%
7	岳塘经开区管委会	2	2	100%	1	50%	1	50%
8	韶山市人民政府	1	1	100%	1	100%	0	0%
9	市住建局	8	8	100%	2	25%	7	87.5%
10	市住房公积金中心	7	7	100%	7	100%	7	100%
11	市公安局	6	6	100%	6	100%	6	100%
12	市人社局	4	4	100%	4	100%	3	75%
13	市资规局	3	3	100%	3	100%	2	66.67%
14	市教育局	3	1	33.33%	0	0%	1	100%

15	市市场监管局	2	2	100%	2	100%	2	100%
16	市文旅广体局	2	2	100%	1	50%	2	100%
17	市卫健委	2	2	100%	2	100%	2	100%
18	市生态环境局	2	2	100%	2	100%	2	100%
19	市医保局	1	1	100%	1	100%	0	0%
20	市财政局	1	1	100%	1	100%	1	100%
21	市农业农村局	1	1	100%	1	100%	1	100%
22	市商务局	1	1	100%	1	100%	1	100%
23	市长信箱（自派自处）	26	26	100%	26	100%	23	88.46%
24	湘潭城发集团	2	2	100%	2	100%	2	100%
25	湘潭广播电视台	2	2	100%	1	50%	1	50%
26	湘潭新奥燃气公司	1	1	100%	0	0%	1	100%
27	电信湘潭分公司	1	0	0%	0	0%	0	0
合计		133	130	97.74%	116	87.22%	104	80%

注：1.以上按照县市区、园区，市直、驻潭单位，企事业单位办件量进行排序；
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
