

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 8 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 8 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

8 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 35588 通，环比上升 0.58%；接通率为 94.50%，环比上升 6.53%。共计受理有效工单 33467 件，环比上升 4.90%；其中在线办结 22667 件，在线办结率 67.73%；网上派单 10800 件，环比上升 16.24%，按时办结 10749 件，按时办结率 99.53%；工单回访满意率 55.92%，环比上升 3.95%。受理渠道以电话来电为主，为 32319 件；其他渠道共计 1148 件，分别为中国政府网涉湘留言 22 件、省长信箱网上群众诉求 86 件、省级 12345 热线平台转派工单 971 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 69 件。（各项占比见图 1）

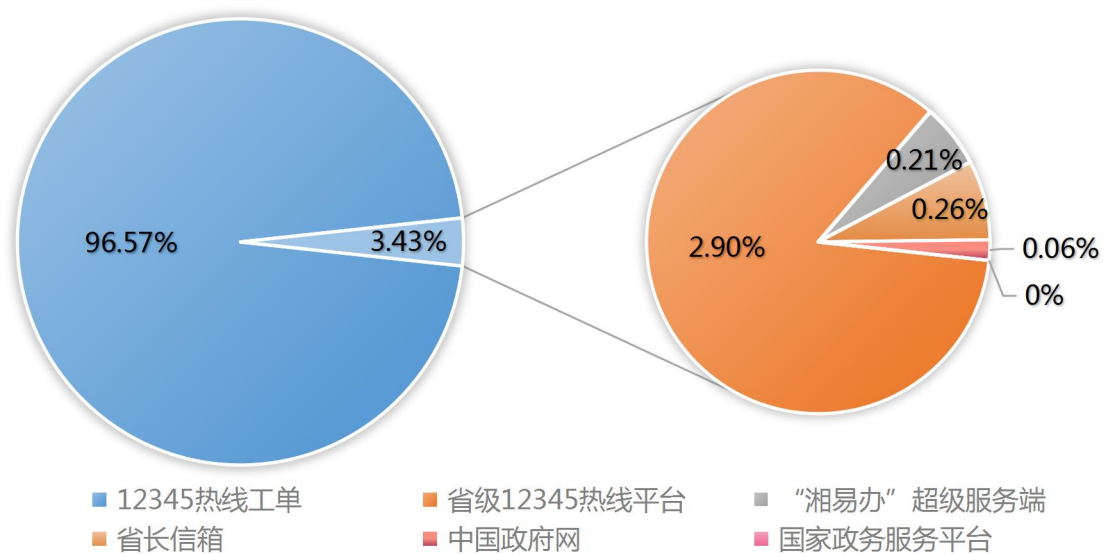


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

（二）县市热线来电情况

据统计，12345 热线 8 月份接听的 35588 通来电中，涉及湘潭县的有 1992 通、湘乡市 1677 通、韶山市 793 通。（来电占比见图 2）

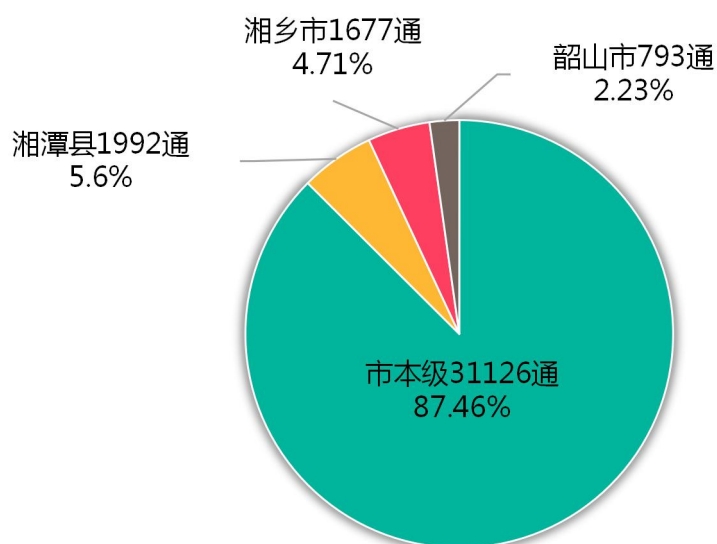


图 2: 不同区域来电量占比

二、“市长信箱”平台网民来信办理情况

8月份，市政府门户网站“市长信箱”共收到群众来信135件，其中已办结130件，正在处理中5件，办结率96.30%，满意率85.93%。从诉求类型来看，三个类型的占比：咨询类62件，占总量的45.93%；投诉类59件，占总量的43.70%；建议类14件，占总量的10.37%。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12515件，占比37.4%；咨询类11962件，占比35.74%；投诉类6918件，占比20.67%；其他类1969件，占比5.88%；建议类101件，占比0.3%；无效类2件，占比0.01%。见图3。

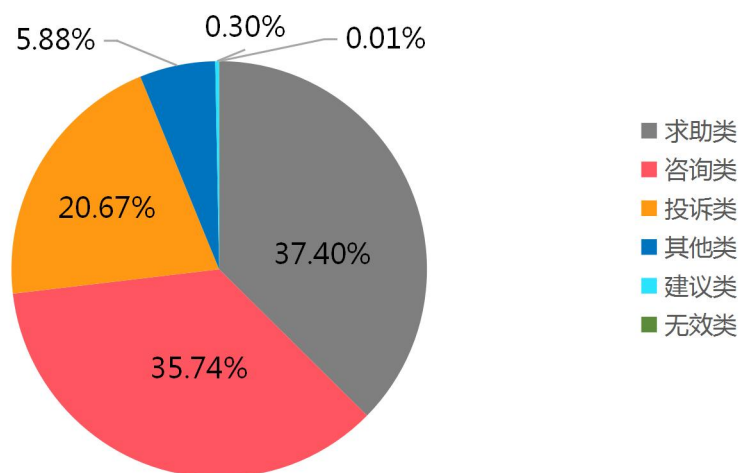


图3：诉求类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3623 件、消费维权 2933 件、劳动维权 1266 件、退休服务 996 件、医疗/生育保险 918 件、物业管理 894 件、通信管理 885 件、工商管理 514 件、社保卡 510 件、停车管理 427 件。见图 4。

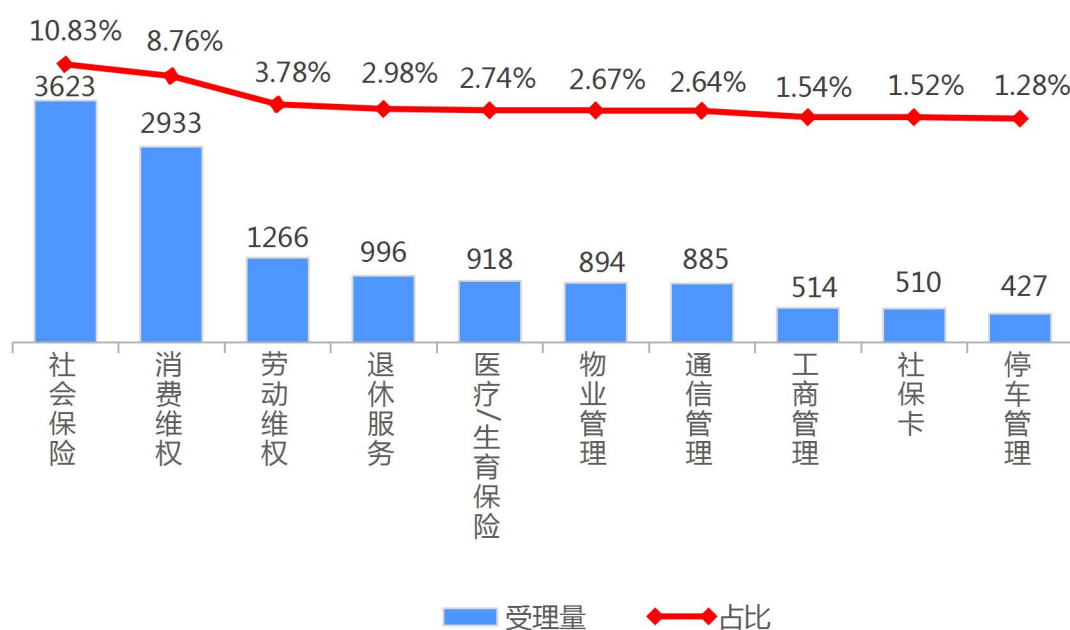


图 4：全市诉求热点

（三）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。8 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 397 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：

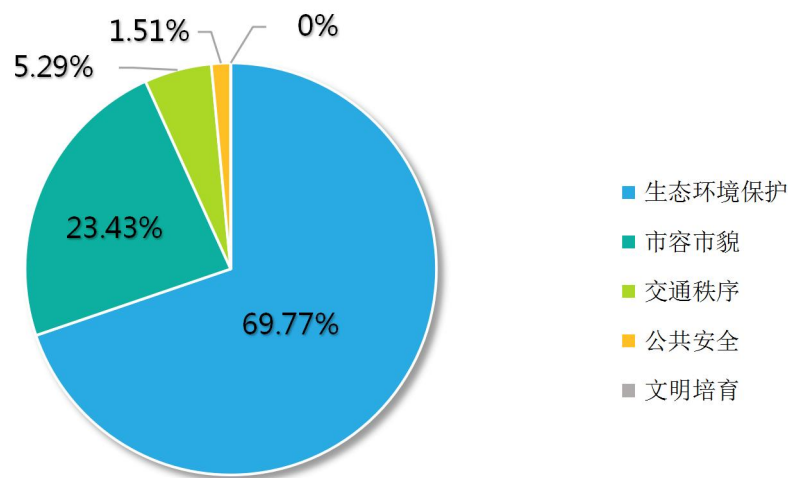


图 5: 文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。9月7日上午，雨湖区人民政府党组成员、副区长陈武参加“领导接听日”活动，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，共接听企业群众来电11个，就市民关心的城市管理、社会保障、教育、医疗保障等问题一一解答，并现场进行交办，及时回应市民诉求。其中关于南岭路路面坑洞问题，陈武副区长现场交办相关责任单位进行处置，当天下午，区住建局、区城管局前往现场将坑洞修复，处置到位。雨湖区“接诉即办”的工作作风得到了市民的肯定。

3. “人大代表反映专席”来电情况。8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，其中省人大代表来电1件、市人大代表来电1件，县市区人大代表来电8件，乡镇人大代表来电4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。8月份，12345热线“政企通专

席”共受理市民诉求 37 件，涉及咨询新公司如何办理五险开户、企业资质变更如何线上打印公司章程、企业如何进行税务登记、开设茶楼如何办理个体工商户营业执照、企业办理劳务派遣经营许可的条件及资料等事宜。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

8 月份，“湘潭微政务”共收到网民留言 124 条，其中已回复处理 26 条，反映情况不清晰无法精准解答 94 条，无效留言 4 条。

2. “依申请公开”办理情况

8 月份，市人民政府收到信息公开申请 3 件，内容涉及申请公开湘乡市白田镇三迁村林地、统征地〔2016〕九号储备土地建设用地有关征拆补偿信息等。目前 3 件申请正在办理过程中。

五、优秀案例

1. 韶山市处置水质问题，保障居民用水安全。8 月 4 日，贺先生来电反映：从 7 月下旬开始，家中自来水为黄泥巴水，影响正常生活，且该现象每年都时有发生，希望相关部门查找原因尽快处理。接到热线交办工单后，韶山市银田镇人民政府立即联系韶山供水公司查明原因。经核实，发现是由于硬件设施老化严重引起大雨天出现过滤能力不足，从而导致水质浑浊。韶山供水公司立即进行抢修，抢修完毕后，水质得到明显改善。市民对处理结果和处理效率表示非常满意。

2.湘潭县处置噪音扰民问题，创造安静生活环境。袁女士来电反映：湘潭县易俗河湘江外滩每天凌晨噪声扰民，希望相关部门协调处置。接到热线交办工单后，湘潭县公安局天易派出所民警到达湘江外滩进行巡查，对播放音乐及唱歌人员进行文明劝导。同时，天易派出所组织巡防、社区警力对辖区内的商业街道及居民区周边开展重点巡逻，并积极联合环保部门，加强巡查频次，宣传法律法规，制止违法行为，共同为人民群众创造一个安静舒适的生活和工作环境。经过近期有针对性地巡逻及劝导工作，市民反映噪音扰民现象得到有效缓解，并表示每天都能看见民警巡逻的身影，大幅提升了群众安全感和幸福感。

3.农业农村局处置非法垂钓问题。市民伍女士来电反映：近期晚上有许多市民在一大桥上进行垂钓，不但每位垂钓者均配有2-3根钓竿，且垂钓者将车辆随意停放在桥面上，影响行人通行的同时还存在安全隐患，希望相关部门加强监管。接到热线交办单后，市农业农村局农业综合行政执法支队高度重视，组织渔政执法人员对一大桥水域开展执法巡查，并对桥面垂钓行为进行劝退。下一步，将进一步加大对禁渔、禁捕工作的宣传。市民对处理结果表示非常满意。

六、工单办理存在的困难及建议

1.涉及道路维护类工单处置效率低，派单推诿现象严重。

市民来电反映：岳塘区三角坪东湖路龙泊湾小区附近公园内道路坑洼，地砖凹陷，影响通行，希望相关部门修复处理。

自8月11日市民来电，至8月30日市城管局接单反馈，历

时 20 天，期间工单共计流转派发 7 次，反复在市城管局和市城发集团之间拉锯，经多方核实，最终市城管局才承认属于其维护范围，组织风景园林中心工作人员确认现场情况，安排铺装修复工作。

7 月下旬，两区社会性事务正式移交，交接不清的点，如“保交楼”项目中涉及的农民工工资拖欠问题、劳动人事争议问题已明确，再未出现大面积退单现象。然而，在城市管理方面，涉及城市主次干道设施、灯饰维护等问题，仍存在权责不清、交接不完全等问题，导致工单流转效率低，影响市民体验感、满意度。

2.部分运营商工单处理时间过长，超期办理情况严重。

据统计，8 月份电信湘潭分公司接收热线有效工单共计 93 件，其中 69 件至今超期未反馈；联通公司 74 件工单中，4 件超期未反馈。如 8 月 1 日省级热线平台转办市民来电咨询电信保号套餐办理问题，期间热线后台工作人员多次联系联络员、拨打办公室电话提示按时办理后，电信公司仍未理会，导致目前工单仍处于待办结状态。

3.工单办理过程不规范，导致市民反复投诉。

如 8 月 17 日市民来电反映外卖价格违法事宜，市市场监管局于 23 日在系统内申请延期时表示“已电话联系市民，此事件需延期处理”。27 日，市民 4 次拨打 12345 热线，投诉接线员、投诉热线不作为，表示从未有人与其联系，情绪激动，难以沟通安抚。后经核实，市市场监管局在申请延期时，违反热线管理规定，在未告知市民延期的情况下，仅在系统申请延期，导致投诉。

有关工作建议：

1.涉及城市管理类事项，如城市基础设施及市政基础设施维护管理问题，建议城管部门、建设单位和属地政府进一步捋清职责范围，明确道路归属，工单交办后，及时核实，不得推诿不接收，压着工单不办理。

2.涉及运营商工单积压未办理问题，因运营商工单多为反映话费套餐、光纤入户费用等问题，建议运营商要及时公开套餐业务和服务的详细信息，包括价格、合同条款、服务内容等，便于消费者做出明智的选择；同时行业主管部门要加强对运营商的监督管理，避免管理空白。

3.关于违反热线办理流程问题，因 12345 热线为电话枢纽，市民无法看到文字记录，不知晓办单流转过程，如承办单位办理前不沟通，办理时不联系，办理后不反馈，将直接导致市民重复投诉，影响办理效果。各承办单位要严格遵循《热线工作管理规定》，规范工作流程，工单处理过程中及时与市民沟通，努力提升群众满意率。

附件：1.8 月份市本级 12345 热线平台工单办理情况统计表

2.8 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 9 月 22 日

附件 1

8 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	不满意度	回访满意率
1	岳塘区人民政府	1649	30	1.82%	1649	100%	100%	1649	143	1364	142	50.18%
2	雨湖区人民政府	1643	56	3.41%	1643	100%	100%	1643	216	1286	141	60.5%
3	湘潭县人民政府	1530	2	0.13%	1530	100%	100%	1530	212	1166	152	58.24%
4	湘乡市人民政府	1515	4	0.26%	1515	100%	100%	1515	138	1231	146	48.59%
5	韶山市人民政府	488	4	0.82%	488	100%	100%	488	71	372	45	61.21%
6	湘潭经开区管委会	247	10	4.05%	247	100%	100%	247	19	191	37	33.93%
7	湘潭高新区管委会	92	10	10.87%	92	100%	96.74%	92	14	69	9	60.87%
8	岳塘经开区管委会	77	9	11.69%	77	100%	100%	77	7	60	10	41.18%
市直、驻潭单位（合计 36 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	不满意度	回访满意率
9	市公安局	535	0	0%	535	100%	100%	535	54	435	46	54%
10	市市场监管局	351	5	1.42%	351	100%	98.01%	351	48	256	47	50.53%
11	市人社局	280	5	1.79%	280	100%	99.64%	280	35	230	15	70%
12	市住建局	210	1	0.48%	210	100%	100%	210	26	158	26	50%
13	市交通局	152	2	1.32%	152	100%	100%	152	15	127	10	60%

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
14	市医保局	135	1	0.74%	135	100%	99.26%	135	28	102	5	84.85%
15	市生态环境局	96	1	1.04%	96	100%	100%	96	4	83	9	30.77%
16	市城管局	73	5	6.85%	73	100%	100%	73	11	61	1	91.67%
17	市卫健委	69	1	1.45%	69	100%	100%	69	9	50	10	47.37%
18	市资规局	60	1	1.67%	60	100%	100%	60	23	37	0	100%
19	市教育局	60	2	3.33%	41	68.33%	96.67%	60	9	35	16	36%
20	市邮政管理局	43	1	2.33%	43	100%	100%	43	4	37	2	66.67%
21	湘潭金融监管分局	20	0	0%	20	100%	100%	20	6	12	2	75%
22	市文旅广体局	20	0	0%	20	100%	100%	20	6	14	0	100%
23	市税务局	18	0	0%	18	100%	100%	18	3	13	2	60%
24	市公积金中心	17	0	0%	17	100%	100%	17	8	9	0	100%
25	市消防救援支队	12	1	8.33%	12	100%	100%	12	2	10	0	100%
26	市商务局	10	0	0%	10	100%	100%	10	4	5	1	80%
27	市发改委	10	0	0%	10	100%	100%	10	3	5	2	60%
28	市退役军人事务局	7	0	0%	7	100%	85.71%	7	2	4	1	66.67%
29	市农业农村局	6	1	16.67%	6	100%	100%	6	3	2	1	75%
30	市总工会	6	0	0%	5	83.33%	100%	6	2	4	0	100%
31	市司法局	5	0	0%	5	100%	100%	5	0	3	2	0%
32	市工信局	4	0	0%	4	100%	100%	4	1	3	0	100%
33	市林业局	4	0	0%	4	100%	100%	4	0	4	0	0%
34	市国动办	3	0	0%	1	33.33%	100%	3	0	3	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	未评价量	不满意量	回访满意率
35	市公共资源交易中心	3	0	0%	3	100%	100%	3	0	3	0	0%
36	市应急管理局	2	0	0%	2	100%	100%	2	0	2	0	0%
37	市国资委	2	1	50%	2	100%	100%	2	0	2	0	0%
38	市民政局	2	0	0%	2	100%	100%	2	1	1	0	100%
39	市机关事务局	1	0	0%	0	0%	100%	1	0	1	0	0%
40	市烟草局	1	0	0%	1	100%	100%	1	1	0	0	100%
41	市气象局	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
42	市残联	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
43	市优居中心	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
44	市优商中心	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	0	1	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
45	湘潭城发集团	498	3	0.6%	498	100%	100%	498	35	432	31	53.03%
46	移动湘潭分公司	250	1	0.4%	250	100%	100%	250	25	201	24	51.02%
47	湘潭中环水务公司	236	3	1.27%	236	100%	100%	236	17	213	6	73.91%
48	湘潭新奥燃气公司	104	4	3.85%	104	100%	100%	104	4	96	4	50%
49	联通湘潭分公司	86	0	0%	81	94.19%	100%	86	6	71	9	40%
50	国网湘潭供电公司	79	1	1.27%	79	100%	100%	79	5	73	1	83.33%
51	电信湘潭分公司	38	0	0%	15	39.47%	97.37%	38	2	27	9	18.18%
52	湘盾集团	16	0	0%	16	100%	100%	16	2	13	1	66.67%

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
53	国安网络公司	9	0	0%	9	100%	100%	9	1	8	0	100%
54	湘潭邮政分公司	9	0	0%	9	100%	100%	9	1	7	1	50%
55	湘潭医卫职院	7	0	0%	7	100%	100%	7	1	5	1	50%
56	湘潭电化产投集团	5	1	20%	5	100%	100%	5	1	4	0	100%
57	湘潭广播电视台	1	0	0%	1	100%	100%	1	0	1	0	0%
总计		10800	166	1.54%	10749	99.53%	99.75%	10800	1228	8604	968	55.92%

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

8 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	14	14	100%	14	100%	11	78.57%
2	湘潭县人民政府	10	10	100%	10	100%	8	80%
3	岳塘区人民政府	9	9	100%	9	100%	7	77.78%
4	湘潭经开区管委会	6	6	100%	2	33.33%	4	66.67%
5	湘乡市人民政府	3	3	100%	3	100%	3	100%
6	湘潭高新区管委会	2	2	100%	1	50%	1	50%
7	岳塘经开区管委会	2	2	100%	2	100%	2	100%
8	韶山市人民政府	1	1	100%	1	100%	1	100%
9	市住建局	13	13	100%	11	84.62%	13	100%
10	市住房公积金中心	10	10	100%	10	100%	10	100%
11	市卫健委	6	6	100%	5	83.33%	6	100%
12	市人社局	5	5	100%	4	80%	5	100%
13	市教育局	4	0	0%	0	0%	0	0%
14	市公安局	4	4	100%	4	100%	4	100%

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
15	市生态环境局	3	3	100%	3	100%	3	100%
16	市发改委	3	3	100%	3	100%	3	100%
17	市医保局	1	1	100%	1	100%	1	100%
18	市市场监管局	1	1	100%	0	0%	1	100%
19	市资规局	1	1	100%	1	100%	1	100%
20	市交通局	1	1	100%	1	100%	1	100%
21	市农业农村局	1	1	100%	1	100%	1	100%
22	市文旅广体局	1	1	100%	1	100%	1	100%
23	湘潭金融监管分局	1	0	0%	0	0%	0	0%
24	市信访局	1	1	100%	0	0%	1	100%
25	湘潭城发集团	5	5	100%	5	100%	5	100%
26	湘潭日报社	1	1	100%	1	100%	1	100%
27	市长信箱（自派自处）	26	26	100%	26	100%	22	84.62%
合计		135	130	96.30%	119	88.15%	116	85.93%

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信件提交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
