

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 9 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 9 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

9 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 35272 通，环比下降 0.90%；接通率为 94.13%，环比下降 0.37%。共计受理有效工单 32857 件，环比下降 1.86%；其中在线办结 22767 件，在线办结率 69.29%；网上派单 10090 件，环比下降 7.04%，按时办结 10021 件，按时办结率 99.32%；工单回访满意率 67.45%，环比上升 11.53%。受理渠道以电话来电为主，为 31789 件；其他渠道共计 1068 件，分别为中国政府网涉湘留言 10 件、国家政务服务平台交办件 2 件、省长信箱网上诉求 53 件、市长信箱诉求 70 件、省级 12345 热线平台转派工单 882 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 51 件。（各项占比见图 1）

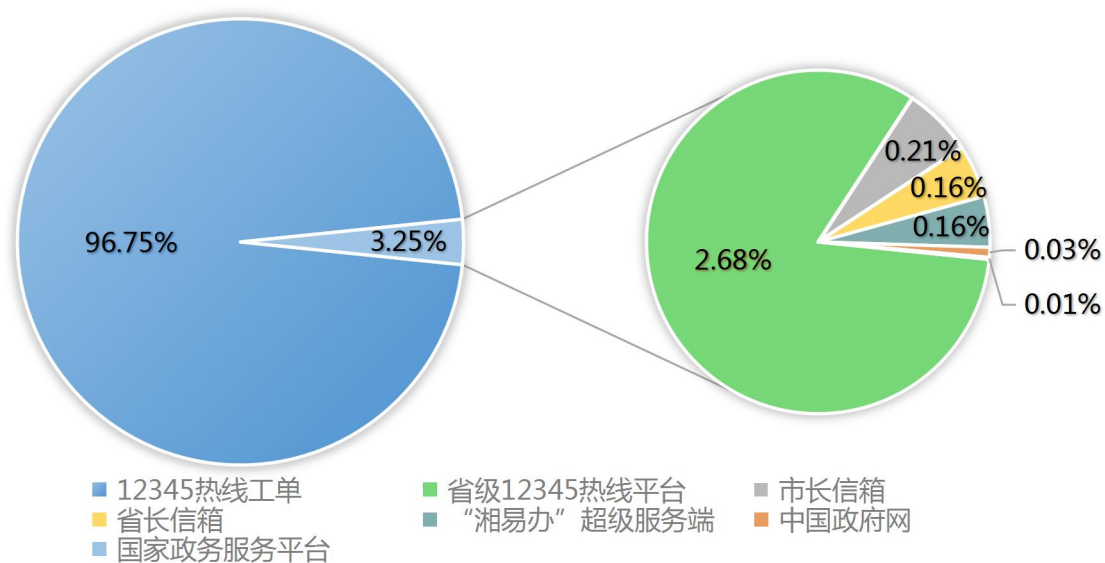


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

(二) 县市热线来电情况

据统计，12345 热线 9 月份接听的 35272 通来电中，涉及湘潭县的有 1992 通、湘乡市 1785 通、韶山市 665 通。（来电占比见图 2）

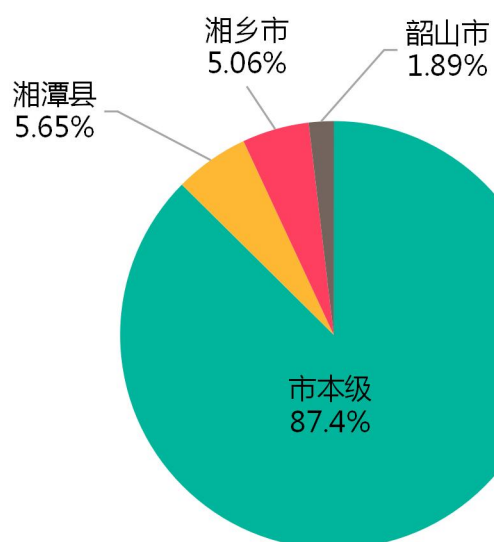


图 2: 不同区域来电量占比

二、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 11923 件，占比 36.29%；咨询类 11756 件，占比 35.78%；投诉类 7603 件，占比 23.14%；其他类 1407 件，占比 4.28%；建议类 167 件，占 0.51%；无效类 1 件，占比 0%。见图 3。

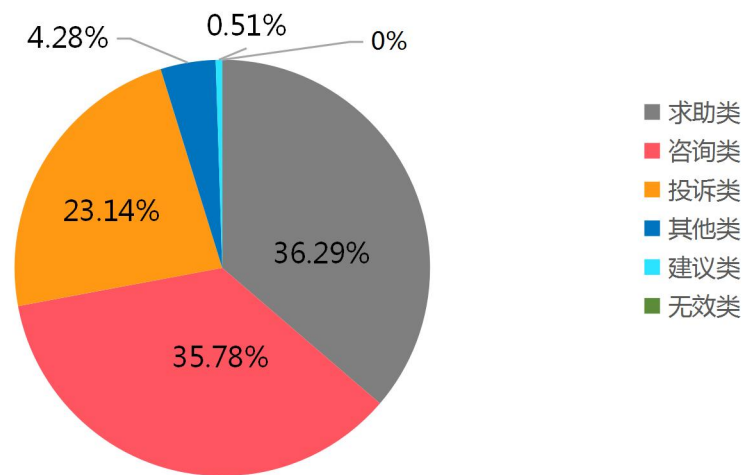


图 3：诉求类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3267 件、消费维权 2850 件、劳动维权 1224 件、医疗/生育保险 1022 件、退休服务 1001 件、通信管理 837 件、学校管理 648 件、物业管理 570 件、停车管理 501 件、生活噪音 499 件、社保卡 485 件。见图 4。

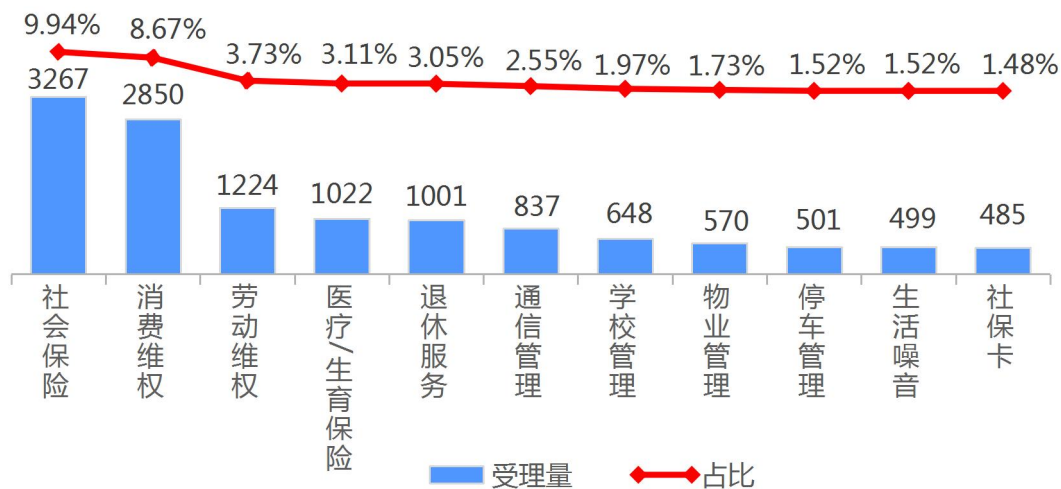


图 4：全市诉求热点

（三）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。9月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 447 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：

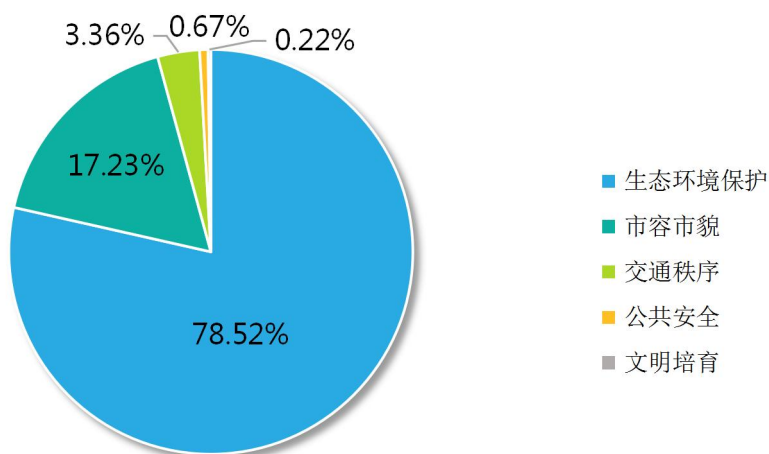


图 5：文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。9月27日，市住房公积金管理中心党组书记、主任颜军参加“领导接听日”活动，现场接听群众来电，对群众咨询的我市住房公积金领域相关问题进行答疑解惑。在一个小时的热线接听中，颜军共接听13个市民来电，对群众关注的商转公“带押转贷”业务情况及办理流程、公积金还款方式变更、多种类型商业贷款提取等热点问题的咨询进行了详细解答。下一步，公积金中心将继续聚焦民生需求，不断创新惠民便民新举措，为民办实事、为企优环境，不断提升群众获得感、幸福感、安全感。

3. “人大代表反映专席”来电情况。9月份，12345热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计10件，其中市人大代表来电4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。9月份，12345热线“政企通专席”共受理市民诉求50件，涉及咨询新单位办理登记开户、职工医保异动时间节点以及减员当月是否产生费用、办理典当经营许可证、办理个体工商户注销、办理销售预制菜证件等内容。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。

三、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

9月份，“湘潭微政务”共收到网民留言85条，其中已回复处理29条，反映情况不清晰无法精准解答52条，无效留言4条。

2. “依申请公开”办理情况

9月份，市人民政府收到信息公开申请6件，内容涉及申请公开醴娄高速公路湘潭县段项目征收补偿、湘潭经开区金侨城房屋漏水、湘潭市城区基准低价修正体系及土地级别图等。目前6件申请已经办理答复完毕。

四、案例分析

（一）优秀案例

1.湘潭县“接诉即办”，处置路面油污问题。许先生来电反映：湘潭县杨柳路与海鸥东路路面有很多油垢，市民出行存在安全隐患，希望相关单位尽快处理。接到热线交办工单后，湘潭县城管局环卫中心工作人员立即前往现场查看，确认情况后，环卫人员先通过火碱水充分浸泡溶解，再通过高压冲洗车反复冲刷路面污染位置，彻底消除了安全隐患。市民对处理结果和处理效率表示非常满意。

2.岳塘区绿化消杀灭虫害，提升社区大环境。袁先生来电反映：岳塘区板塘铺纱厂附近有两棵樟树无人养护，虫害严重，影响临街其他树木绿植生长，希望相关部门尽快前往施药除虫。接到热线交办工单后，岳塘区五里堆街道立即安排专业人员前往现场查看，当天就对长虫的树木和绿植进行消杀，并持续消杀3日，虫害已得到处理查看，及时消除了隐患。市民表示非常满意。

3.高新区排除隐患，保障居民生产生活安全。雷先生来电反

映：高新区电厂路某再生资源回收公司建在高压电塔附近，因该公司生产过程中存在明火和焊接作业，希望相关单位核实并采取保护措施。接到热线交办单后，高新区产业发展局联合国网湘潭供电公司到现场进行了检查。经查发现确有安全隐患后，与该公司负责人进行了现场沟通，要求对安全生产工作加强统一协调管理，并提出了 4 项具体的整改要求。9 月 5 日，该公司已按要求整改到位，并将整改结果告知了市民，市民对处理结果表示非常满意，感谢政府为群众排除隐患。

（二）热点事件

2023 年 8 月 18 日，住房和城乡建设部、中国人民银行、金融监管总局联合印发了《关于优化个人住房贷款中住房套数认定标准的通知》（以下简称《通知》），推动落实购买首套房贷款“认房不用认贷”政策措施。《通知》明确，居民家庭（包括借款人、配偶及未成年子女）申请贷款购买商品住房时，家庭成员在当地名下无成套住房的，不论是否已利用贷款购买过住房，银行业金融机构均按首套住房执行住房信贷政策。

据统计，9 月份，12345 热线接到相关问题来电来信 70 多条，咨询湘潭市认房不认贷政策是否实施、咨询存量贷款能否享受相关政策等。12345 热线在接到大量关于咨询该政策的来电后，第一时间与市住建局对接了解情况。市住建局反馈：“目前我市暂未出台“认房不认贷”政策，已与人民银行湘潭市分行对接，抓紧研究制定政策。后续如出台“认房不认贷”政策，将及时通过新闻媒体公布，敬请关注。”同时建议市民与相关金融机构对接，

详细了解自身贷款情况是否适用相关金融机构具体政策要求。目前，市民来电咨询该政策的电话一直不断。

（三）疑难事件

1.涉及湘潭经开区道路路灯问题的工单处置效率低。据统计，9月份，市民来电反映湘潭经开区路灯问题的工单达65条。至9月底关于道路维护、灯饰管理类工单，湘潭经开区均采用延期的方式未及时处理，经对接联络员表示，园区社会性事务已移交，相关职能均已剥离，故无法处理城管相关事务，工单被退回。根据湘潭市园区改革领导小组潭园改组〔2023〕2号文件精神，热线已将工单派往市城管局、雨湖区政府等单位进行处理。

2.墙面倒塌经久未处理引发周边市民多次投诉。市民彭女士来电反映：岳塘区美高梅对面福星中路小路通达驾校门口路段墙面倒塌，相关部门已在此设置安全警示标志，但垮塌多月仍未采取实际行动修复，希望相关部门尽快将围墙修复，还居民行人安全。

该工单自7月24日首次派单，在岳塘区人民政府和市城发集团之间反复流转派发8次。9月4日岳塘区人民政府反馈：经多方核实，该处隐患区自然资源局已于2023年5月26日上报至责任单位市城建投，但涉及众多历史遗留因素，后于8月30日市城建投、区自然资源局及建设路街道共同前往现场查看护坡安全隐患。目前建设路街道已在此设立警告标示，经综合商讨，由属地街道城管站将此事进行上报，后续由上级相关部门进行核定为准。我区将持续跟进此事并关注该处隐患安全问题。

根据岳塘区人民政府的反馈来看，今年5月已经发现此处隐

患，但直至 10 月 8 日热线工作人员致电市民回访，市民仍表示此问题无任何处理，对政府部门的工作效率表示非常不满意。

相关工作建议：

1.12345 热线是社会广泛认可代表市政府及其部门的热线，而目前来看，12345 热线难以及时获取和传达部门业务政策，影响热线当场答复的及时性和准确性，不利于市民拨打热线的获得感和体验感，也有损市政府及其部门的权威性。建议相关部门在出台新政策后，要及时与热线办对接，加强热线平台知识库建设，提供政策原文、政策解读或常见问题解答。

2.各级各部门单位要高度重视群众诉求，坚持为群众办实事的理念，进一步提升工单办理实效。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，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，及时核实处理。短期内确实无法解决的问题，一定要向群众做好解释工作。

附件：1.9 月份 12345 热线工作考核排名情况表

2.9 月份加减分项明细

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 10 月 20 日

9 月份 12345 热线工作考核排名情况表

县市区（合计 5 家）																				
排名	地区	有效工单量	按时办结率（10 分）			延期率（10 分）			联系反馈当事人率（20 分）			回访满意率（25 分）			工单驳回（10 分）		知识库建设(20 分)	工作配合（5 分）	加分项（5 分）	总得分
			按时办结量	按时办结率	得分	延期量	延期率	得分	联系反馈当事人量	联系反馈当事人率	得分	系统满意率	抽查回访满意率	得分	驳回总量	得分				
1	岳塘区人民政府	1488	1488	100%	10	166	11.16%	10	1488	100%	20	55.07%	80%	18.77	6	8.8	20	4	5	96.57
2	韶山市人民政府	382	382	100%	10	75	19.63%	7.69	382	100%	20	67.14%	85%	23.04	1	9.8	19	4	0	93.53
3	湘潭县人民政府	1467	1467	100%	10	132	9%	10	1462	99.66%	19.93	63.55%	85%	22.14	4	9.2	14	5	0.5	90.77
4	湘乡市人民政府	1497	1497	100%	10	98	6.55%	10	1494	99.8%	19.96	57.14%	55%	13.04	0	10	18	5	0	86.00
5	雨湖区人民政府	1613	1613	100%	10	254	15.75%	9.63	1613	100%	20	60.55%	65%	16.39	11	7.8	16	5	0	84.82
园区（示范区）（合计 3 家）																				
排名	地区	有效工单量	按时办结率（10 分）			延期率（10 分）			联系反馈当事人率（20 分）			回访满意率（25 分）			工单驳回（10 分）		知识库建设(20 分)	工作配合（5 分）	加分项（5 分）	总得分
			按时办结量	按时办结率	得分	延期量	延期率	得分	联系反馈当事人量	联系反馈当事人率	得分	系统满意率	抽查回访满意率	得分	驳回总量	得分				
1	湘潭高新区管委会	51	51	100%	10	16	31.37%	1.82	51	100%	20	77.78%	80%	24.44	0	10	18.5	5	0.5	90.26
2	湘潭经开区管委会	175	175	100%	10	13	7.43%	10	175	100%	20	47.62%	70%	14.4	2	9.6	18.5	5	0	87.50
3	岳塘经开区管委会	48	48	100%	10	9	18.75%	8.13	48	100%	20	40%	75%	13.75	3	9.4	18.5	5	0	84.78
市直、驻潭单位（合计 36 家）																				
排名	部门（单位）	有效工单量	按时办结率（10 分）			延期率（10 分）			联系反馈当事人率（20 分）			回访满意率（25 分）			工单驳回（10 分）		知识库建设(20 分)	工作配合（5 分）	加分项（5 分）	总得分
			按时办结量	按时办结率	得分	延期量	延期率	得分	联系反馈当事人量	联系反馈当事人率	得分	系统满意率	抽查回访满意率	得分	驳回总量	得分				
A 类档次（工单量≥100 件）（合计 7 家）																				
1	市医保局	102	102	100%	10	3	2.94%	10	102	100%	20	94.12%	85%	25	1	9.5	15	5	0	94.50
2	市人社局	302	302	100%	10	7	2.32%	10	302	100%	20	71.43%	60%	15.36	5	7.5	20	5	2	89.86
3	市公安局	489	489	100%	10	11	2.25%	10	489	100%	20	54.93%	65%	12.48	0	10	18	5	1	86.48
4	市交通局	164	164	100%	10	29	17.68%	8.66	164	100%	20	48.15%	75%	13.29	1	9.5	19	5	0	85.45
5	市市场监管局	351	351	100%	10	41	11.68%	10	351	100%	20	42.68%	75%	11.92	4	8	20	5	0	84.92
6	市生态环境局	109	109	100%	10	6	5.50%	10	109	100%	20	44.44%	65%	9.86	1	9.5	18.5	5	0	82.86
7	市住建局	159	155	97.48%	9.75	34	21.38%	6.81	159	100%	20	37.93%	85%	13.23	11	4.5	18	5	0	77.29
B 类档次（20 件≤工单量<100 件）（合计 7 家）																				
1	市资规局	39	39	100%	10	5	12.82%	10	39	100%	20	80%	80%	22.5	0	10	20	5	0	97.50
2	市税务局	26	24	92.31%	9.23	5	19.23%	7.89	26	100%	20	100%	75%	25	1	9.5	19	5	0	95.62
3	市邮政管理局	35	35	100%	10	3	8.57%	10	35	100%	20	75%	75%	20	0	10	18.5	5	0	93.50
4	市城管局	72	72	100%	10	7	9.72%	10	72	100%	20	54.55%	90%	18.64	3	8.5	18.5	5	0	90.64
5	市教育局	53	50	94.34%	9.43	6	11.32%	10	53	100%	20	61.9%	80%	17.98	1	9.5	18	4	0	88.91
6	湘潭金融监管分局	33	33	100%	10	7	21.21%	6.89	33	100%	20	83.33%	60%	18.33	1	9.5	18.5	5	0	88.22
7	市卫健委	64	64	100%	10	2	3.13%	10	64	100%	20	40%	60%	7.5	1	9.5	19	5	0	81.00
C 类档次（工单量<20 件）（合计 22 家）																				
1	市发改委	5	5	100%	10	0	0%	10	5	100%	20	100%	100%	25	0	10	19	5	0	99.00
2	市消防救援支队	10	10	100%	10	0	0%	10	10	100%	20	100%	100%	25	0	10	18.5	5	0	98.50

排名	部门（单位）	有效工单量	按时办结率（10分）			延期率（10分）			联系反馈当事人率（20分）			回访满意率（25分）			工单驳回（10分）		知识库建设(20分)	工作配合（5分）	加分项（5分）	总得分
			按时办结量	按时办结率	得分	延期量	延期率	得分	联系反馈当事人量	联系反馈当事人率	得分	系统满意率	抽查回访满意率	得分	驳回总量	得分				
3	市工信局	6	6	100%	10	0	0%	10	6	100%	20	100%	80%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
4	市统计局	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	100%	100%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
5	市残联	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	100%	100%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
6	市文旅广体局	13	13	100%	10	1	7.69%	10	13	100%	20	100%	90.91%	25	1	9.5	18.5	5	0	98.00
7	市国动办	3	3	100%	10	0	0%	10	3	100%	20	100%	50%	20	0	10	18.5	5	0	93.50
8	市民政局	6	6	100%	10	1	16.67%	9.17	6	100%	20	50%	100%	20	1	9.5	18.5	5	0	92.17
9	市商务局	4	4	100%	10	0	0%	10	4	100%	20	100%	33.33%	15.83	1	9.5	18.5	5	0	88.83
10	市应急管理局	5	5	100%	10	4	80%	0	5	100%	20	100%	100%	25	0	10	19	3	0	87.00
11	市退役军人事务局	3	3	100%	10	1	33.33%	0.84	3	100%	20	100%	50%	20	0	10	19	5	0	84.84
12	市烟草局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
13	市乡村振兴局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
14	韶灌局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
15	市公共资源交易中心	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
16	市机关事务局	6	0	0%	0	5	83.33%	0	6	100%	20	100%	75%	25	0	10	18.5	5	0	78.50
17	市住房公积金中心	9	9	100%	10	0	0%	10	9	100%	20	0%	77.78%	1.94	1	9.5	20	5	2	78.44
18	市林业局	3	3	100%	10	0	0%	10	3	100%	20	0%	66.67%	0	0	10	18.5	5	0	73.50
19	市总工会	3	3	100%	10	1	33.33%	0.84	3	100%	20	0%	66.67%	0	0	10	20	5	0	65.84
20	市农业农村局	4	4	100%	10	1	25%	5	3	75%	15	0%	66.67%	0	1	9.5	19	5	0	63.50
21	市水利局	1	0	0%	0	1	100%	0	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	61.00
22	市信访局	1	0	0%	0	1	100%	0	1	100%	20	0%	0%	0	0	10	18.5	5	0	53.50
	承担公共服务的企事业单位（合计13家）																			
排名	部门（单位）	有效工单量	按时办结率（10分）			延期率（10分）			联系反馈当事人率（20分）			回访满意率（25分）			工单驳回（10分）		知识库建设(20分)	工作配合（5分）	加分项（5分）	总得分
			按时办结量	按时办结率	得分	延期量	延期率	得分	联系反馈当事人量	联系反馈当事人率	得分	系统满意率	抽查回访满意率	得分	驳回总量	得分				
	A类档次（工单量≥100件）（合计4家）																			
1	湘潭城发集团	537	537	100%	10	16	2.98%	10	537	100%	20	57.97%	90%	19.49	5	7.5	18.5	5	0	90.49
2	湘潭中环水务公司	176	176	100%	10	4	2.27%	10	176	100%	20	62.5%	70%	15.63	1	9.5	18.5	5	0	88.63
3	湘潭新奥燃气公司	108	108	100%	10	0	0%	10	108	100%	20	45.45%	70%	11.36	0	10	18.5	5	0	84.86
4	移动湘潭分公司	225	224	99.56%	9.96	46	20.44%	7.28	225	100%	20	44.44%	75%	12.36	2	9	18.5	5	0	82.10
	B类档次（20件≤工单量<100件）（合计4家）																			
1	国网湘潭供电公司	40	40	100%	10	4	10%	10	40	100%	20	100%	90%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
2	湘潭邮政分公司	22	22	100%	10	1	4.55%	10	22	100%	20	100%	85%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
3	联通湘潭分公司	81	72	88.89%	8.89	30	37.04%	0	81	100%	20	45.45%	95%	17.61	3	8.5	18.5	3	0	76.50
4	电信湘潭分公司	67	25	37.31%	3.73	50	74.63%	0	67	100%	20	47.62%	65%	10.65	1	9.5	18.5	0	0	62.39
	C类档次（工单量<20件）（合计5家）																			
1	国安网络公司	10	10	100%	10	0	0%	10	10	100%	20	100%	87.5%	25	1	9.5	19	5	0	98.50
2	湘潭市医卫职院	10	10	100%	10	0	0%	10	10	100%	20	100%	100%	25	0	10	18.5	5	0	98.50
3	湘潭电化产投集团	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
4	湘潭广播电视台	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	18.5	5	0	81.00
5	湘潭日报社	2	2	100%	10	1	50%	0	2	100%	20	0%	50%	0	0	10	18.5	5	0	63.50

附件 2

9 月份加减分项明细

序号	加减分项	单位	加减分事由	分数（分）
1	典型经验	岳塘区人民政府	1.《湖南湘潭岳塘区：热线架起群众连心桥》，被人民网推介； 2.《岳塘区：12345 热线成群众贴心“管家”》被红网推介； 3.主动拍摄 12345 政务服务便民热线视频，被湘潭微政务推介。	5
2	工作配合	住房公积金管理中心	参加“领导接听日”活动	2
		市公安局	在线咨询问题反馈速度快，工作配合度高。	1
3	优秀案例	湘潭县人民政府	9 月份优秀案例 1 个：湘潭县“接诉即办”，处置路面油污问题。	0.5
		岳塘区人民政府	9 月份优秀案例 1 个：岳塘区绿化消杀灭虫害，提升社区大环境。	0.5
		高新区管委会	9 月份优秀案例 1 个：高新区排除隐患，保障居民生产生活安全。	0.5
4	知识库建设	市人社局	9 月上传知识库 15 条政策, 政策解答详细, 且在通知后 5 日内全部上传。	2
		韶山市人民政府	9 月份，咨询工单共 9 件，有 1 件通知后一直未上传。	-1
		市教育局	9 月份，咨询工单共 1 件，通知后 10 月才上传。	-1
		市应急管理局	9 月份，咨询工单共 1 件，通知后一直未上传。	-2
5	疑难工单	岳塘区人民政府	工号 040020230724000992，因职责不清，插花地带争议，致使工单多次无效流转，影响办件效率。	-1
6	工单办理	电信湘潭分公司	9 月份，电信湘潭分公司 64 件诉求工单积压不办结。	-5
		联通湘潭分公司	联通公司按时办结率低，需要申请延期的工单，未联系市民解释。	-2

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
