

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 政务服务便民热线平台 2023 年 10 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 政务服务便民热线平台 2023 年 10 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

10 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 36341 通，环比上升 3.03%；接通率为 92.63%，环比下降 1.5%。共计受理有效工单 32961 件，环比上升 0.32%；其中在线办结 22682 件，在线办结率 68.81%；网上派单 10279 件，环比上升 1.87%，按时办结 10021 件，按时办结率 99.30%；工单回访满意率 65.48%，环比下降 1.97%。受理渠道以电话来电为主，为 32376 件；其他渠道共计 585 件，分别为中国政府网涉湘留言 15 件、国家政务服务平台交办件 1 件、省长信箱网上诉求 60 件、市长信箱诉求 110 件、省级 12345 热线平台转派工单 357 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 42 件。（各项占比见图 1）

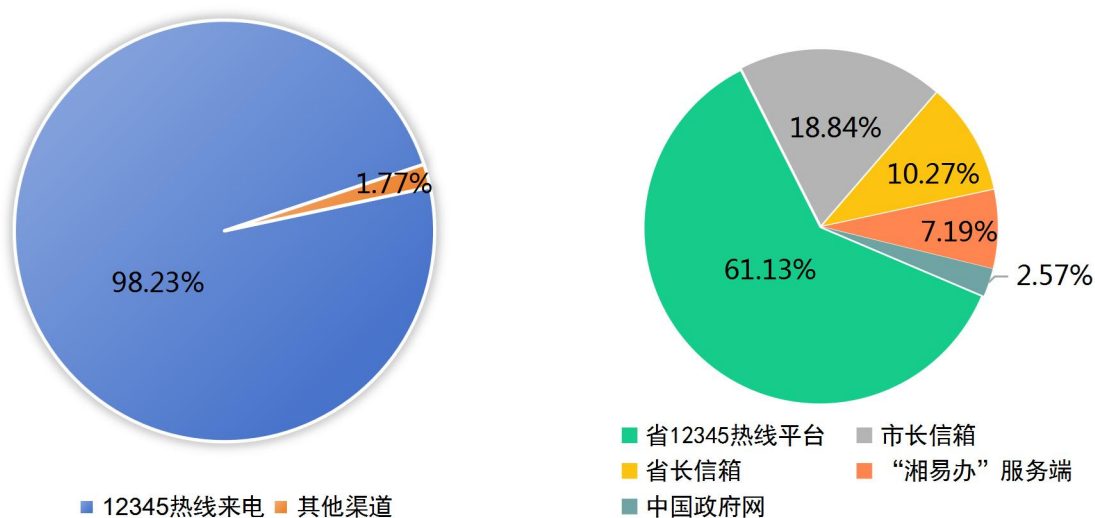


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

(二) 县市热线来电情况

据统计，12345 热线 10 月份接听的 36341 通来电中，涉及湘潭县的有 1944 通、湘乡市 1849 通、韶山市 789 通。（来电占比见图 2）

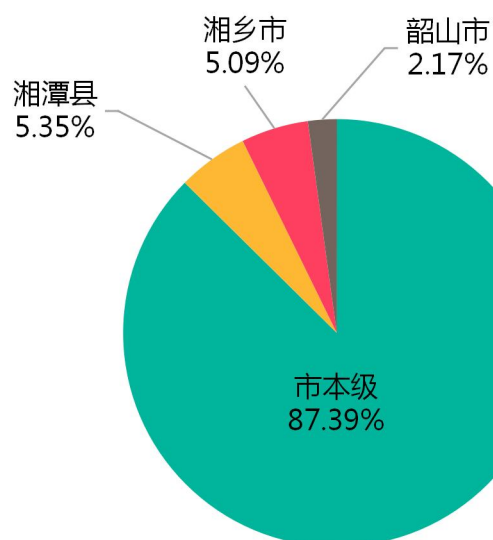


图 2: 不同区域来电量占比

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 11786 件，占比 35.76%；咨询类 12043 件，占比 36.54%；投诉类 7692 件，占比 23.34%；其他类 1292 件，占比 3.92%；建议类 148 件，占 0.45%。见图 3。

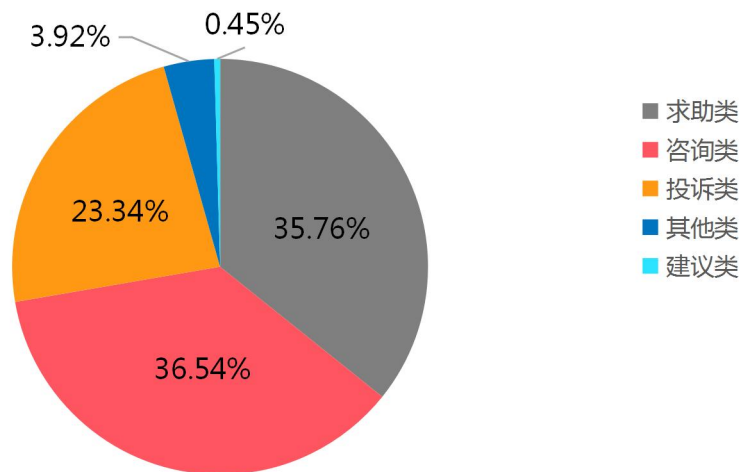


图 3：诉求类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3497 件、消费维权 3042 件、医疗/生育保险 1384 件、退休服务 1101 件、劳动维权 1049 件、通信管理 726 件、物业管理 605 件、生活噪音 585 件、工商管理 494 件、施工管理 488 件。见图 4。

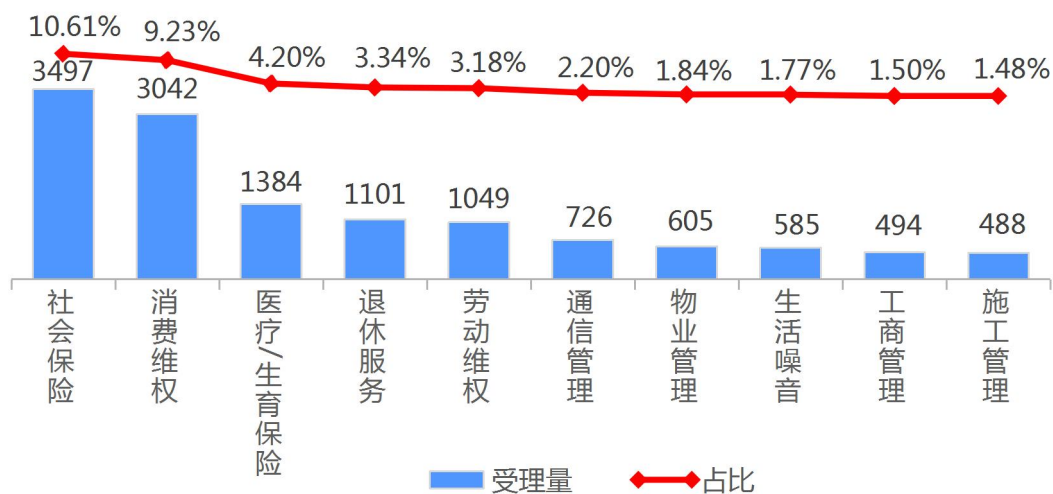


图 4：全市诉求热点

（三）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。10月份，12345热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共469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：

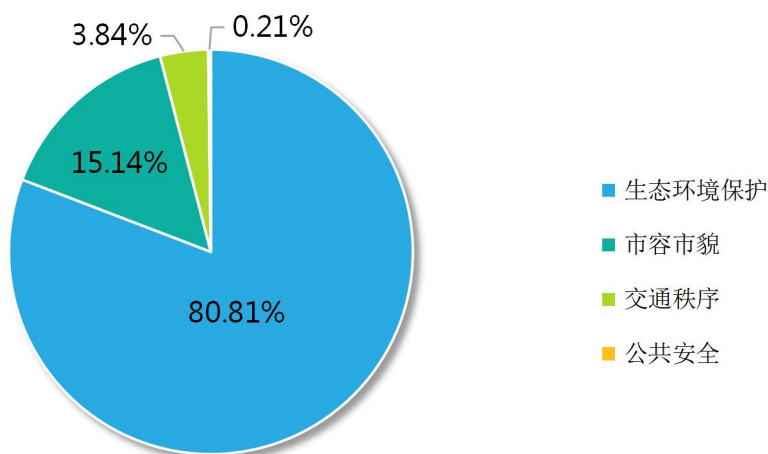


图 5：文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。10月29日，市自然资源和规划局党组副书记、局长王峰参加12345热线“领导接听日”活动，现场接听群众来电，倾听市民心声，了解群众诉求，帮助解决实际问题。在一个小时的接听时间里，群众来电络绎不绝，主要涉及不动产权证办理、城市道路规划等问题。对群众反映的每个问题，王峰都做好详细解答，能立即解决的立即解决，情况复杂未能在线答复的，结束后派专人第一时间联系来电群众，到现场调查了解情况，尽快解决问题，给群众一个满意的答复。

3. “人大代表反映专席”来电情况。10月份，12345热线受理人大代表来电反映社情民意诉求共计7件，其中市人大代表来电3件，县市区人大代表来电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。10月份，12345热线“政企通专席”共受理市民诉求59件，涉及咨询营业执照是否可以线上注销、注销的途径与方式；打印企业房屋产权信息查询证明所需要的资料；因资金流转原因欠缴员工医保费用，补缴费后是否恢复之前待遇；个人独资企业清算结束后注销时间是否有限制以及特种设备生产许可证到期如何通过线上复审等内容。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

10 月份，“湘潭微政务”共收到网民留言 60 条，其中已回复处理 18 条，反映情况不清晰无法精准解答 40 条，无效留言 2 条。

2. “依申请公开”办理情况

10 月份，市人民政府收到信息公开申请 6 件，内容涉及申请公开市人民政府 2000—2010 年政府工作报告、九华国际新城项目开发建设合同、市政府关于退休证办理事项说明等。目前 6 件申请已经办理答复完毕。

四、优秀案例

1.雨湖区及时处置秸秆焚烧问题。黄女士来电反映：雨湖区护潭广场附近有居民焚烧秸秆，造成环境污染，希望相关部门制止。雨湖区万楼街道接到投诉后，街道和社区工作人员第一时间到现场查看，确实有居民在菜地中焚烧秸秆产生大量烟尘，严重污染空气质量。工作人员迅速熄灭火源，确认火源无复燃现象后离开，后期将加强对此处的日常巡查，严禁焚烧现象再次发生。同时呼吁居民群众发现此现象及时向街道及村社区反馈。市民对处理结果表示非常满意。

2.中环水务排除道路井盖异响问题。傅女士通过“湘易办”超级服务端“12345 专区”留言：窑湾新马路、宝庆路上车流量大，许多路上井盖损坏，车行至此咔嗒咔嗒响，尤其夜晚，深受其扰，希望相关部门处理。工单流转至中环水务公司，抢修大队

工作人员赶到现场，将破损井盖进行了整体更换处置。后在现场蹲点观察后续情况，发现此处为我市交通要道，每天过往的车流量多，在车辆的反复碾压之下，井盖与井沿之间的缝隙会越来越大，形成噪音。现场工作人员将每块井盖都逐一揭开，细心加铺橡胶垫，减少了噪音，还附近居民一个相对安静的生活环境。市民对处理结果表示非常满意。

3.电化产投集团用心倾听市民建议，积极回应诉求。张家界市民薛先生来信建议：步步高重启湘西龙山店，尽快推动在张家界投资的地产项目，下调十八洞矿泉水定价，以及建议步步高进购中山海心食品公司的产品，满足广大顾客需求。接到派单后，湘潭电化产投集团和步步高商业连锁股份有限公司高度重视，迅速落实。一是安排2名员工专人专办，努力做好企业和市民的连心桥、暖心线；二是向步步高各业务部门收集薛先生咨询事项的投资经营情况，做解决问题的明白人；三是以尊重友好的态度，致电薛先生坦诚布公地对接，对步步高的相关经营决策及计划进行了沟通交流，对薛先生提出的4条建议逐一进行答复，让他感受到步步高恢复各项经营的动力和信心，尽力满足广大顾客需求，诚挚感谢薛先生的宝贵建议；四是工作人员承诺会坚持诚信，待建议事项正式确定后，步步高将以电话或短信方式如实告知薛先生。市民对处理态度表示非常满意。

4.城发集团排除施工安全隐患获市民肯定。近期，有市民匿名通过“湘易办”超级服务端“12345专区”留言：象形国强花苑

小区进行雨污分流改造，施工队操作极不规范，常在非施工时间进行路面打钻、开凿，且多次挖断水管引起停水，甚至未做任何安全提示，导致居民摔跤并把摩托车掉到坑里，存在巨大安全风险，小区业主怨声载道，希望相关部门处理，清除安全隐患。收到市民留言后，12345 热线第一时间将工单交办至市城发集团处理。市城发集团立即前往现场查看，在施工区域增设安全警示标志和围挡，责令项目部严格按照设计图纸进行施工，进一步加强施工班组的教育培训和技术交底。同时集团质安部也对该施工区域开展了全面的安全检查，清除了安全隐患。事后，12345 热线对市民进行了人工回访，市民表示所反映问题已经得到有效处理，对 12345 热线的处置效率表示非常满意，并会在业主群里宣传“湘易办”超级服务端“12345”热线专区。

五、工单办理存在的困难

1. 关于园区已征拆地块历史遗留问题无部门受理。

彭先生来电反映湘潭经开区五矿二十三冶建设集团第一工程有限公司附近田地里有一口井由于污水处理导致水质被污染，井水无法使用，希望相关部门解决。

经核实，该区域位于湘潭经开区响水乡星沙村，属于已征地，井水污染起源于 2021 年湘潭市赤马路（北二环－科大北门）雨污分流改造项目施工。热线接到市民诉求后，工单在湘潭经开区管委会和雨湖区人民政府之间流转 7 次，截至目前，经热线办多次催促后，仍无单位接单处理此问题。

（1）雨湖区人民政府退单：此处属于历史遗留问题，移交前建设施工项目、历史遗留项目等由湘潭经开区自行处理，工作暂未移交。关于此工单，我区住建局已与经开区建设局对接，由湘潭经开区协调处置该历史遗留问题。

（2）湘潭经开区管委会退单：湘潭市园区改革过渡期 9 月 30 日截止，现湘潭市园区改革已完成，按照文件社会性事务已经全部移交。请转派雨湖区和平街道，如关于生态环境方面的问题请转市生态环境局。

现已驳回湘潭经开区管委会退单，要求再次反馈处理，但工单至今处于超期未反馈状态。根据潭园改组〔2023〕1 号、2 号文件要求，7 月 30 日前全面剥离园区社会性事务，但目前雨湖区人民政府与湘潭经开区管委会之间，对于一部分历史遗留问题的归属仍不清晰，工单交办后各执其词，推诿退单，导致市民诉求搁置。

2.电信运营商工单超期未处理情况严重。

截至目前，热线系统内存在 129 条中国电信湘潭分公司超期未处理工单，最早日期为 2023 年 7 月 4 日。10 月份已接到多位市民再次来电咨询工单办理情况，甚至投诉政府服务部门不作為。如 7 月 31 日，12345 热线接到湖南省热线平台转派下来的工单：刘先生来电反映其使用的湘潭电信号码近期收到中国电信发送的短信表示为配合公安，对其手机号码因异常而保护关停。市民对仅凭一条短信就停机的做法表示不解，投诉运营商随意关停手机，要求尽快恢复电话卡正常使用。该工单派发后，中国电信湘潭分公司一直未予处理，经过热线多次联系联络员、分管领

导催促处理，11月6日，中国电信湘潭分公司退单表示该号码属于湘潭县分公司，请转湘潭县分公司处理。后经湘潭县热线联络员与市民联系，市民刘先生告知手机卡早已经恢复使用，对政府部门的工作效率表示非常不满意。

3.湘潭经开区工单处理过程不规范，办理效果差。

一是处理过程不规范，工单处理过程中需要申请延期时，没有按照《热线管理规定》联系市民进行沟通解释，导致市民来电质疑；二是仅仅反馈了工单，对于群众反映的问题并未有效解决，尤其是对一些疑难杂症问题持续跟踪解决力度不大，评价不满意，导致反复投诉；三是在回应群众诉求时，没有完全站在群众角度思考问题，不讲究方式方法，缺少温情温度，引起群众反感。比如市民刘先生通过“市长信箱”来信咨询九华长麓城际学校配建事宜，市民来信600余字；湘潭经开区回信：“经了解，学校已经在建设，并告知您详细实际情况。”答复过于内容简单，未详实反馈处理的措施、办理结果等情况，导致市民感受不到部门严谨认真的办事态度，从而对办理情况不满意。

4.部门之间相互协同处置问题的力度不够。

对于需要多部门协同办理的诉求事项，存在主动作为能力不够，被动应付，甚至敷衍塞责、推诿扯皮，致使工单无单位受理、超期不处理，引发反复投诉。如涉及预付卡消费维权、校外教培机构整治、游乐场所安全监管等职权交叉、权责不清的诉求事项，有的单位过于强调对自身有利的法条和职责，形不成解决问题的合力。

六、工作建议

1.明确移交事项。目前园区社会性事务已移交，但面临的部分历史遗留问题还需要具体内容具体分析，不能一刀切地退单、不处理。同时，对于群众反映强烈、严重影响日常生活质量的诉求，建议移交双方严格按照园区改革领导小组文件要求，履行好交接手续，抓好工作衔接，不得出现工作断档现象；对于暂未事实交接、交接不彻底、交接后处理存在困难的事项，要及时向园区改革领导小组汇报，妥善处置。

2.加强行业监管。针对中国电信湘潭分公司工单积压不处理问题，建议行业主管部门市工信局介入，加大对运营商的监督管理力度，可采取行业内部通报、责令整改等办法，督促运营商落实工作职责。

3.强化联办协办。各热线责任单位要坚持问题导向，提高主动创新意识，用心用情办好企业群众诉求，不逃避“疑难杂症”问题，真正实现“办理热线工单”到“解决群众诉求”转变，不断提高工单办理水平，推动问题解决，提升企业群众满意率。

附件：1.10 月份 12345 热线工作考核排名情况表

2.10 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 11 月 17 日

10 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	1620	1620	100%	10	145	8.95%	10	1620	100%	20	51.87%	80%	17.97	1	9.8	20	5	4	96.77
2	雨湖区人民政府	1719	1719	100%	10	134	7.8%	10	1719	100%	20	53%	70%	15.75	1	9.8	20	5	4	94.55
3	湘乡市人民政府	1503	1503	100%	10	89	5.92%	10	1501	99.87%	19.97	57.89%	75%	18.22	0	10	20	5	0	93.20
4	湘潭县人民政府	1456	1456	100%	10	110	7.55%	10	1456	100%	20	56.57%	70%	16.64	2	9.6	20	5	1	92.24
5	韶山市人民政府	461	461	100%	10	125	27.11%	3.94	461	100%	20	63.89%	75%	19.72	0	10	20	5	0	88.66
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	40	40	100%	10	2	5.00%	10	40	100%	20	78.57%	84.21%	25	0	10	19.3	5	0	99.30
2	岳塘经开区管委会	51	51	100%	10	3	5.88%	10	51	100%	20	50%	55%	11.25	0	10	19.3	5	0	85.55
3	湘潭经开区管委会	95	85	89.47%	8.95	92	96.84%	0	95	100%	20	13.33%	40%	0	12	7.6	19.3	4	0	59.85
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 8 家）																				
1	市医保局	104	104	100%	10	1	0.96%	10	104	100%	20	85.71%	95%	25	0	10	20	5	2	102.00
2	市人社局	245	245	100%	10	12	4.9%	10	245	100%	20	52.78%	100%	20.69	1	9.5	20	5	2	97.19
3	市城管局	119	119	100%	10	9	7.56%	10	119	100%	20	62.5%	70%	15.63	0	10	19.3	5	0	89.93
4	市公安局	495	495	100%	10	8	1.62%	10	495	100%	20	50.72%	60%	10.18	0	10	20	5	0	85.18
5	市交通局	150	150	100%	10	31	20.67%	7.17	150	100%	20	50%	80%	15	4	8	20	5	0	85.17
6	市生态环境局	104	104	100%	10	2	1.92%	10	104	100%	20	25%	70%	6.25	0	10	19.3	5	0	80.55
7	市住建局	195	195	100%	10	21	10.77%	10	195	100%	20	53.85%	50%	8.46	3	8.5	18	5	0	79.96
8	市市场监管局	371	371	100%	10	204	54.99%	0	371	100%	20	28.07%	100%	14.52	7	6.5	20	5	0	76.02
B 类档次（20 件≤工单量<100 件）（合计 6 家）																				
1	市邮政管理局	54	54	100%	10	0	0%	10	54	100%	20	71.43%	90%	22.86	0	10	19.3	5	0	97.16
2	市文旅广体局	34	33	97.06%	9.71	2	5.88%	10	34	100%	20	55.56%	90%	18.89	2	9	20	5	0	92.59
3	市卫健委	73	73	100%	10	1	1.37%	10	73	100%	20	62.5%	70%	15.63	0	10	20	5	0	90.63
4	市资规局	43	43	100%	10	7	16.28%	9.36	43	100%	20	83.33%	85%	24.58	1	9.5	10	5	2	90.44
5	市教育局	42	38	90.48%	9.05	4	9.52%	10	42	100%	20	50%	80%	15	0	10	20	5	0	89.05
6	湘潭金融监管分局	20	20	100%	10	2	10%	10	20	100%	20	50%	58.33%	9.58	2	9	19.3	5	0	82.88
C 类档次（工单量<20 件）（合计 22 家）																				
1	市住房公积金中心	13	13	100%	10	1	7.69%	10	13	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	2	101.30
2	市退役军人事务局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	100%	100%	25	0	10	20	5	0	100.00

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	市林业局	4	4	100%	10	0	0%	10	4	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	99.30
3	市统计局	3	3	100%	10	0	0%	10	3	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	99.30
3	市总工会	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	99.30
3	市民宗局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	99.30
4	市农业农村局	4	4	100%	10	1	25%	5	4	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	94.30
5	市应急管理局	5	5	100%	10	2	40%	0	5	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0	89.30
6	市民政局	8	8	100%	10	0	0%	10	8	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	20	5	0	82.50
6	市发改委	6	6	100%	10	0	0%	10	6	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	20	5	0	82.50
6	市司法局	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	20	5	0	82.50
6	市水利局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	20	5	0	82.50
7	市商务局	8	8	100%	10	0	0%	10	8	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市消防救援支队	6	6	100%	10	0	0%	10	6	100%	20	50%	50%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市工信局	2	2	100%	10	0	0%	10	2	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市财政局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市烟草局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市残联	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	市妇联	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
7	韶灌局	1	1	100%	10	0	0%	10	1	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	81.80
8	市机关事务管理局	3	3	100%	10	7	100%	0	3	100%	20	0%	100%	7.5	0	10	19.3	5	0	71.80
9	市税务局	11	8	80%	8	13	100%	0	11	100%	20	0%	71.43%	0.36	1	9.5	17	5	0	59.86
	承担公共服务的企事业单位（合计 11 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	524	524	100%	10	5	0.95%	10	524	100%	20	61.54%	85%	19.13	1	9.5	20	5	0.5	94.13
2	湘潭新奥燃气公司	120	120	100%	10	0	0%	10	120	100%	20	36.36%	90%	14.09	0	10	19	3	0	86.09
3	湘潭中环水务公司	149	149	100%	10	7	4.7%	10	149	100%	20	33.33%	80%	10.83	1	9.5	19.3	5	0.5	85.13
4	移动湘潭分公司	172	172	100%	10	5	2.91%	10	172	100%	20	47.06%	60%	9.26	0	10	19.3	5	0	83.56
B 类档次（20 件≤工单量<100 件）（合计 3 家）																				
1	国网湘潭供电公司	30	30	100%	10	2	6.67%	10	30	100%	20	100%	66.67%	24.17	1	9.5	19.3	5	0	97.97
2	联通湘潭分公司	81	76	93.83%	9.38	24	29.63%	2.69	81	100%	20	37.5%	60%	6.88	1	9.5	19.3	5	0	72.74
3	电信湘潭分公司	73	24	32.88%	3.29	44	60.27%	0	73	100%	20	20%	85%	8.75	1	9.5	19.3	0	0	60.84
C 类档次（工单量<20 件）（合计 4 家）																				
1	湘潭电化产投集团	6	6	100%	10	0	0%	10	6	100%	20	100%	100%	25	0	10	19.3	5	0.5	99.80
2	湘潭邮政分公司	18	18	100%	10	0	0%	10	18	100%	20	50%	80%	15	0	10	19.3	5	0	89.30
3	湘潭医卫职院	16	15	93.75%	9.38	1	6.25%	10	16	100%	20	50%	66.67%	11.67	0	10	19.3	5	0	85.34
4	国安网络公司	11	11	100%	10	0	0%	10	11	100%	20	0%	90.91%	5.23	0	10	19.3	5	0	79.53

附件 2

10 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	湘潭县人民政府	《营商环境“揭榜竞优” 湘潭县“政务小莲”：让政务服务从“窗口”走进群众“心里”》被湘潭市政府门户网站推介	1
		雨湖区人民政府	1.《雨湖区：“一呼即应”优服务暖民心》被新湖南推介； 2.《区领导走进“12345”：听民意解民忧》被新湖南推介；	4
		岳塘区人民政府	1.《岳塘区：“12345 热线+网络”跑出为民服务“加速度”》被华声在线推介； 2.《岳塘区高效办理群众线索，深入打好蓝天保卫战》被红网推介；	4
2	工作配合	市资规局	参加“领导接听日”活动	2
		市人社局	在线咨询问题反馈速度快，工作配合度高。	2
3	优秀案例	雨湖区人民政府	10 月份优秀案例 1 个：雨湖区及时处置秸秆焚烧问题。	0.5
		中环水务公司	10 月份优秀案例 1 个：中环水务排除道路井盖异响问题。	0.5
		电化产投集团	10 月份优秀案例 1 个：电化产投集团用心倾听市民建议，积极回应诉求。	0.5
		城发集团	10 月份优秀案例 1 个：城发集团排除施工安全隐患获市民肯定。	0.5
4	知识库建设	市公积金中心	主动联系热线工作人员梳理知识库中往期的政策知识，重新整合并上传政策知识。	2
		市医保局	主动联系热线工作人员梳理知识库中往期的政策知识，重新整合并上传政策知识。	2
		湘潭新奥燃气有限公司	10 月份，咨询工单共 1 件，通知后一直未上传	-2

序号	加减分项	单位	加减分事由	分数（分）
5	疑难工单	湘潭经开区管委会	工号 040020230922000902，因已征拆地块历史遗留问题，工单多次无效流转，至今未处理反馈，引发市民反复投诉。	-1
6	工单办理	电信湘潭分公司	电信湘潭分公司 129 件诉求工单积压不办结。	-5

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
