

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 11 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 11 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

11 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 33700 通，环比下降 7.84%；接通率为 91.71%，环比下降 0.92%。共计受理有效工单 31246 件，环比下降 5.49%；其中在线办结 21062 件，在线办结率 67.41%；网上派单 10184 件，环比下降 0.93%，按时办结 10087 件，按时办结率 99.05%；工单回访满意率 68.81%，环比上升 3.33%。受理渠道以电话来电为主，为 30362 件；其他渠道共计 884 件，分别为中国政府网涉湘留言 11 件、省长信箱网上诉求 48 件、市长信箱诉求 74 件、省级 12345 热线平台转派工单 703 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 48 件。（各项占比见图 1）

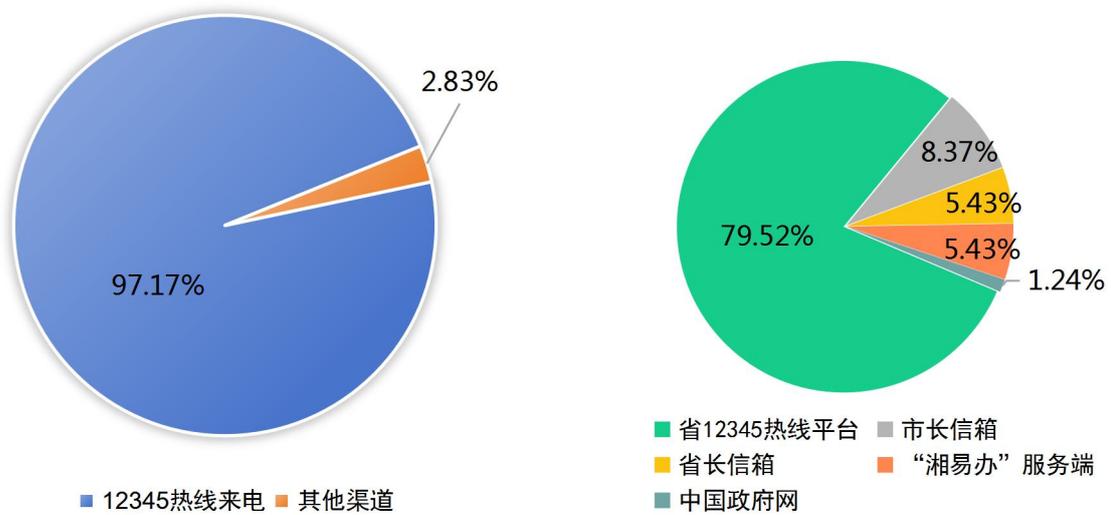


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

(二) 县市热线来电情况

据统计，12345 热线 11 月份接听的 33700 通来电中，涉及湘潭县的有 2015 通、湘乡市 1940 通、韶山市 589 通。（来电占比见图 2）

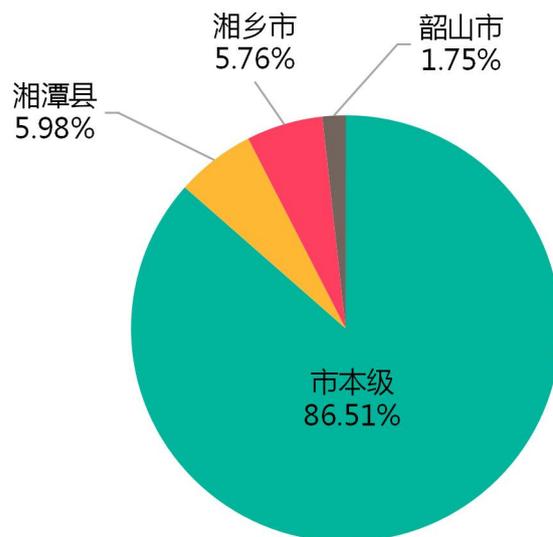


图 2: 不同区域来电量占比

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：咨询类 11794 件，占比 37.75%；求助类 11479 件，占比 36.74%；投诉类 6633 件，占比 21.23%；其他类 1176 件，占比 3.76%；建议类 164 件，占 0.52%。见图 3。

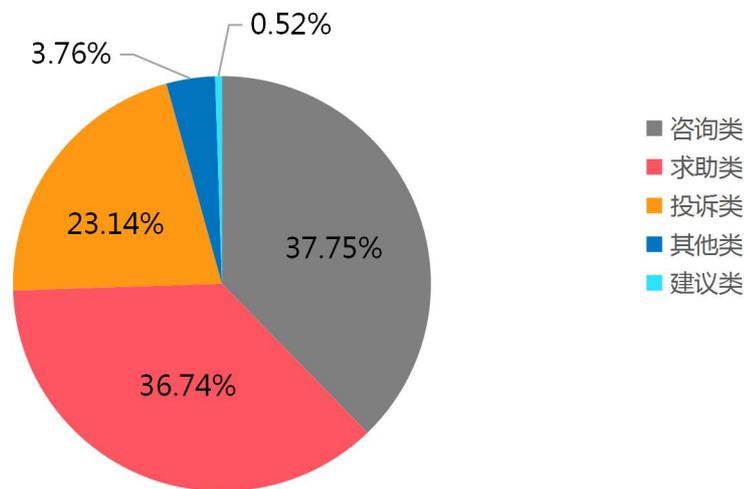


图 3：诉求类型占比

（二）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险 3815 件、消费维权 2863 件、医疗/生育保险 1649 件、劳动维权 994 件、退休服务 950 件、通信管理 695 件、工商管理 532 件、物业管理 529 件、生活噪音 486 件、农村管理 481 件。见图 4。

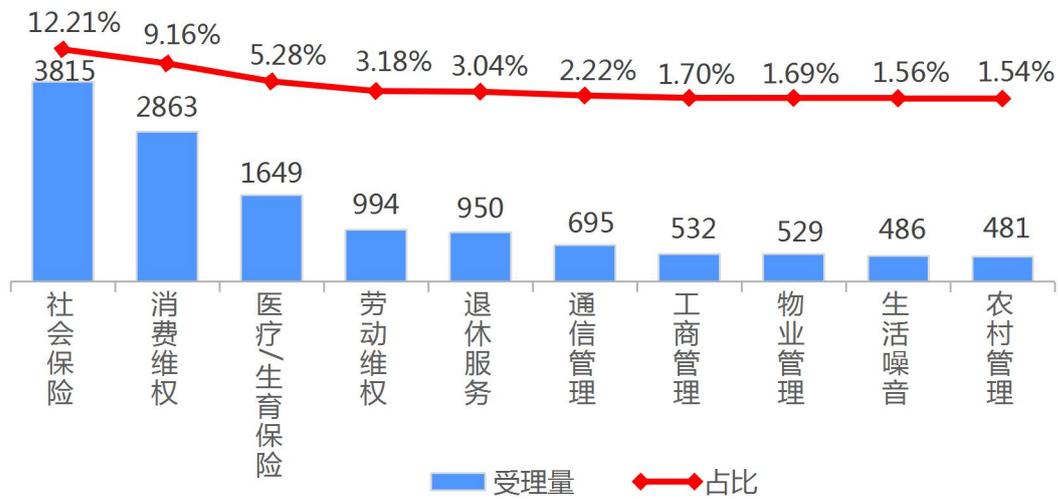


图 4：全市诉求热点

（三）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求情况。11 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 659 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，各类占比见图 5。

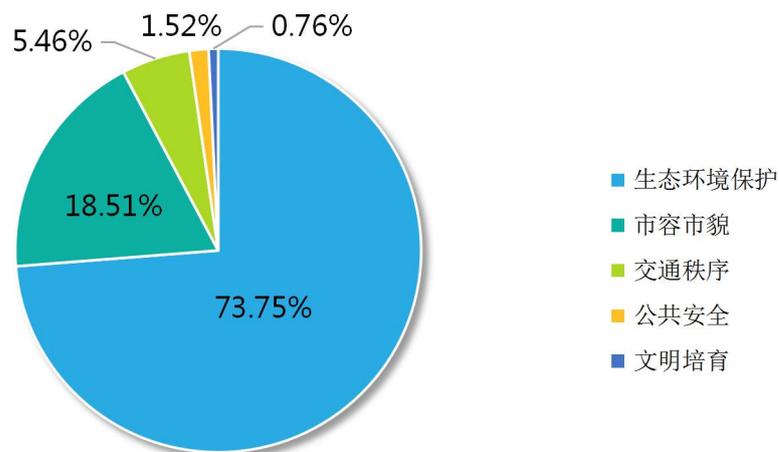


图 5：文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。11月23日，城发集团党委副书记、总经理叶仕良走进12345热线接听室，接听群众来电，回应群众关切。在1小时的接听时间内，叶仕良共计接听来电11个，涉及咨询下摄司大桥工程进度情况、对45路公交车线路调整的建议、免费乘坐公交车的相关政策以及岳塘区广电台雨污分流工程施工进度与规划等事宜。对群众关心的各类问题，叶仕良认真倾听，详细记录，一一进行了耐心解答。下一步，城发集团将继续聚焦群众需求，全力以赴推进重点项目建设，不断提升人民群众的获得感、幸福感。

3. “人大代表反映专席”来电情况。11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3件，县市区人大代表来电6件，乡镇人大代表来电1件。主要涉及建议在岳塘区华雅花园E区附近增设公交站点、建议延长雨湖区楠竹山菜市场停车场免费停车时长以及建议交警部门在湖湘小学上下学高峰期统筹安排附近路段为单项行驶道路等。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。据统计，本月10件人大代表诉求按时办结率、满意率均为100%。

4. “政企通专席”来电情况。11月份，12345热线“政企通专席”共受理市民诉求60件，涉及咨询线上平台是否能查询曾注册个体工商户的状态；有限责任公司注册资本减少应如何办理相关手

续；小微企业贷款风险补偿的相关政策；公司一般纳税人在线下申请电子专用发票需要提供哪些资料；个人独资企业注销登记如何办理等内容。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，企业评价满意度为 93.55%。

三、其他平台网民留言办理情况

1. “湘潭市人民政府网” 公众号留言情况

11 月份，“湘潭市人民政府网” 公众号共收到网民留言 70 条，其中已回复处理 18 条，反映情况不清晰无法精准解答 52 条。留言内容主要集中在政策信息、政务服务大厅办事服务及办公时间等方面。

2. “依申请公开” 办理情况

11 月份，市人民政府收到信息公开申请 9 件，内容涉及申请公开征地法律文书及补偿、政府置换债券金额、扑杀养殖猪群补贴的相关通知及文件、特许经营权管理办法、污染投诉的数据、预算总收支决算表等。目前 9 件申请已经办理答复完毕。

四、优秀案例

1.湘潭县聚焦民生实事“小切口”，推动服务“大民生”。

11 月 7 日，王先生来电反映：湘潭县花石镇马垅村茅屋组有一淤泥污水塘，发酸发臭，影响周边居民生活，希望相关部门尽快处理。接到热线交办工单后，湘潭县花石镇立即就诉求事件调查

核实，确认水塘污染源为村民长期排放的生活污水。为彻底解决这一问题，工作人员在马垅村开展现场办公会，考虑到附近居民聚居较密、休闲文化广场缺乏等问题，建议结合水塘污染治理，明确污水管网布置范围，计划在污水管网修建的同时，将原本排放污水的黑臭水塘填平，后期规划建成居民休闲文化广场。

11月13日，污染水塘已填平，污水管网地下工程建设基本完成，居民生活污水通过管网排入污水处理厂，水塘污染问题不仅得到了解决，而且居民盼望的休闲文化广场也正在筹划建设中，大大改善了生活环境。市民对处理结果表示非常满意。

2.岳塘区快速维护长陡下坡路段，保障群众出行安全。11月14日，戴先生来电反映：岳塘区荷塘街道伍爱村肖家组有一条下坡道路，因道路很陡经常有摩托车主在此处摔跤，考虑到天气渐冷随时可能下雪，安全隐患更大，希望相关部门对道路坡度进行适当调整。经村委会核实，该下坡道路确实坡度过大，造成摩托车翻倒、行人摔跤等不安全事件。为防止再次发生此类事件，村委会现已对该下坡道路进行坡度减缓施工，18日，该下坡减缓工程已全部完成，保障了居民安全出行。对此市民表示非常满意。

3.市住建局应急处置白蚁隐患获市民肯定。11月28日，彭女士来电反映：岳塘区湖湘公园靠近湖湘小学路段的树木上有大量白蚁，希望相关部门尽快安排消杀。接到群众诉求后，市住建局白蚁防治所立即派出专业技术人员到现场进行蚁害勘查，因蚁

害程度较重，为及时控制蚁害蔓延，技术人员根据现场环境以及白蚁危害种类和危害程度，制定了切实可行的治理方案，于11月30日完成全部消杀处理。市民对处置效率和处置结果表示非常满意。

4.中环水务寒冬时节暖人心，赤膊上阵抢修。11月27日，杨女士来电致谢湘潭市中环水务公司“优秀的团队带出优秀的人”。经核实，杨女士家住岳塘区湖湘名都，11月23日向中环水务公司反馈用水困难。维修人员现场检查发现用水困难是表后管道漏水导致，后随即展开维修。在维修过程中，表井管道突然爆裂，大量的水迅速将整个表井淹没，对现场施工造成了极大的困难。当时正值中午用水高峰期，考虑到关闭总供水阀将会影响整个小区居民的供水，维修人员决定“赤膊上阵”“带水作业”。经过一个多小时的连续作业，杨女士家恢复了正常用水。杨女士被维修人员寒冬时节认真负责的工作态度深深打动。

五、工单办理存在的困难

1.问题跟踪解决率低，导致反复投诉。部分承办单位在处理如物业投诉、违章建筑、消费维权等问题时，均在反馈时表示会跟进处理，后续并无实际处置措施，承诺无法做到位，导致市民一段时间后会再次来电，质疑政府部门办事效率，指责12345热线不作为。例如湘潭县李女士自7月份来电反映楼上住户擅自占用公共面积搭建铁棚，挖空墙体，存在安全隐患；在物业与社区劝说无果后，县自然资源局于9月份下达《责令限期拆除违法

建设通知书》，并表示后续会持续跟进；截至12月11日，业主仍在继续搭建，投诉人再次来电投诉，情绪激动、言辞激烈。例如湘潭经开区逸墅庄园多位业主来电反映附近工厂常年排放有害气体，影响日常生活。市生态环境局多次反馈：“根据现场检查情况，我局执法人员已要求该公司立即对过滤棉和喷淋循环水进行更换，确保污染防治设施正常运行，各项污染物稳定达标排放。”直至12月份仍有市民陆续来电投诉该情况，表示污染气体严重到无法开窗。

2.园区历史遗留问题处置出现空挡。自今年7月底起，我市进行园区社会性事务移交，部分历史遗留问题处置出现空挡，退单、延期情况严重。尤其是湘潭经开区划范围内涉及道路移交、商品房办证、园区建设等事务，工单流转次数多，办理时间长，办理难。例如：11月7日湘潭经开区新都汇小区业主来电反映：办理不动产登记，需要开发商出具授权委托书，因无法找到开发商，需要相关部门协调。湘潭经开区管委会退单表示：“社会性事务已移交。”后经热线办多方核实，新都汇小区办证问题为历史遗留问题，属于经开区历史遗留办处理范围，不在园区社会性事务移交清单中，工单再次流转至湘潭经开区。截至目前，该工单已延期6次，尚无反馈信息。

3.涉及“保交楼”项目工地农民工工资拖欠的诉求多。据统计，11月份，市民来电反映涉及农民工工资拖欠问题的工单有

120余件，诉求集中在湘潭经开区“保交楼”项目工地。如湘潭绿地湘江城际空间站、湘潭金侨印象湘江、湘江富力城、湘潭经开区奥园冠军城、湘潭经开区润和城、湘潭经开区雅士林欣城等工地。该类问题处置难度大，满意率较低。元旦将至，紧接着春节临近，除农民工工资拖欠问题外，预计反映其他类似的企业欠薪问题也将进入高峰期。

六、工作建议

1.坚持问题导向，提升问题解决率。各承办单位一是要转变工作态度，在回应群众诉求时，答复内容尽量详实反馈措施、办理结果等，让群众感受到部门严谨认真的办事态度。二是要讲究方式方法，对办理时限内暂时无法解决的问题，推行“解决问题承诺制”，在做好解释说明的同时，明确告知市民有效的解决方案和预计解决时间，并在规定期限内处理完成。三是要切实提高问题解决水平。对不满意工单、疑难复杂事项定期“回头看”，重新审核研判再办理。

2.梳理园区社会性事务清单，避免管理空白。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。

3.谨慎处置欠薪问题。临近年底，工资结算进入高峰期。解决好工资拖欠问题，尤其是农民工工资问题，事关广大群众切身利益，事关社会和谐稳定。建议属地、园区及部门监管单位高度重视，落实各方主体责任，加大对房地产、工程建设等领域的日常监管力度，对苗头性问题早发现、早介入、早处置，防范发生群体性、极端性事件及重大负面舆情。

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12月25日

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
