

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 12 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 12 月运行情况通报如下：

一、12345 热线平台运行基本情况

12 月份，市 12345 政务服务便民热线接听市民来电 37298 通，环比上升 10.68%；接通率为 90.13%，环比下降 1.58%。共计受理有效工单 33406 件，环比上升 6.91%；其中在线办结 22091 件，在线办结率 66.13%；网上派单 11315 件，环比上升 11.11%，按时办结 10087 件，按时办结率 99.41%；工单回访满意率 68.54%，环比下降 0.27%。其中，受理电话来电 32331 件、中国政府网涉湘留言 12 件、省长信箱网上诉求 58 件、市长信箱诉求 85 件、省级 12345 热线平台转派工单 868 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 52 件。（各项占比见图 1）

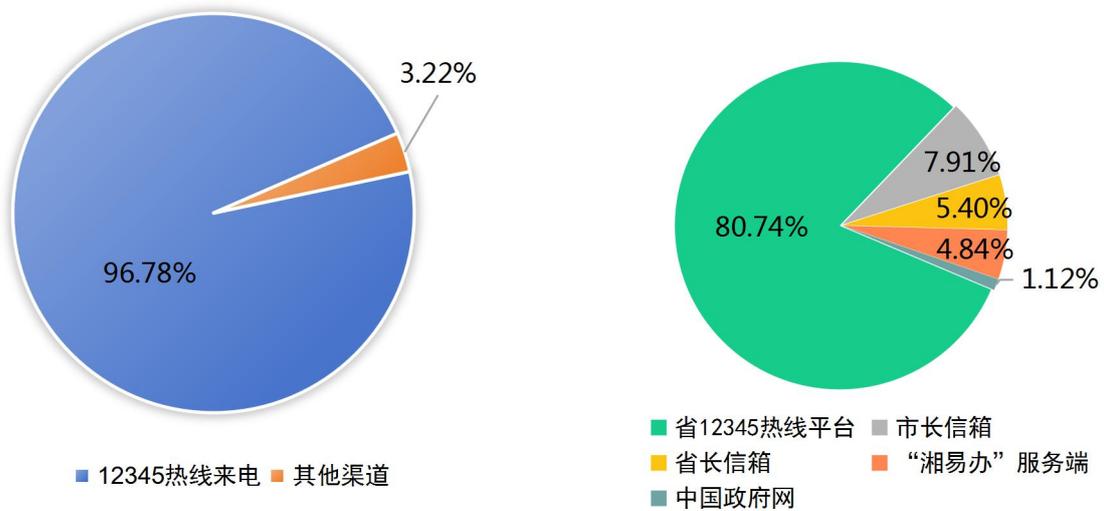


图 1: 12345 热线平台不同渠道诉求占比

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 13338 件，占比 39.93%；求助类 11969 件，占比 35.83%；投诉类 6567 件，占比 19.66%；其他类 1407 件，占比 4.21%；建议类 125 件，占 0.37%。见图 3。

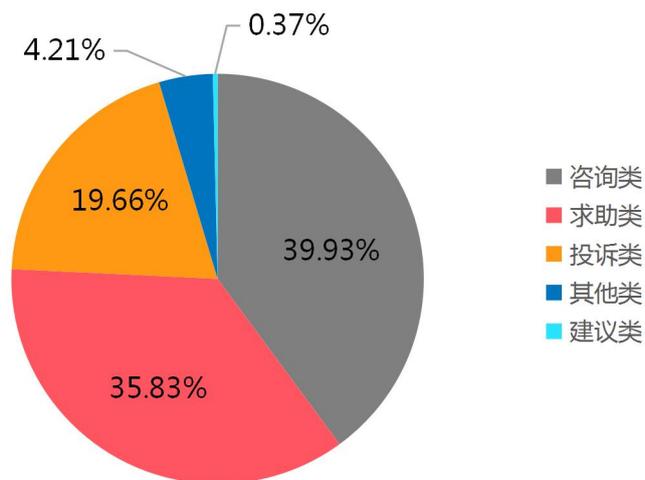


图 2: 诉求类型占比

（二）不同地区诉求情况

12月份，12345热线平台交办的诉求中，湘潭县1885件，湘乡市1722件，雨湖区1719件，岳塘区1667件，韶山市377件，湘潭经开区157件，湘潭高新区79件，岳塘区经开区56件，市直、驻潭单位以及承担公共服务的企事业单位（图表简称为市本级）共计3653件。各地域诉求占比见下图。

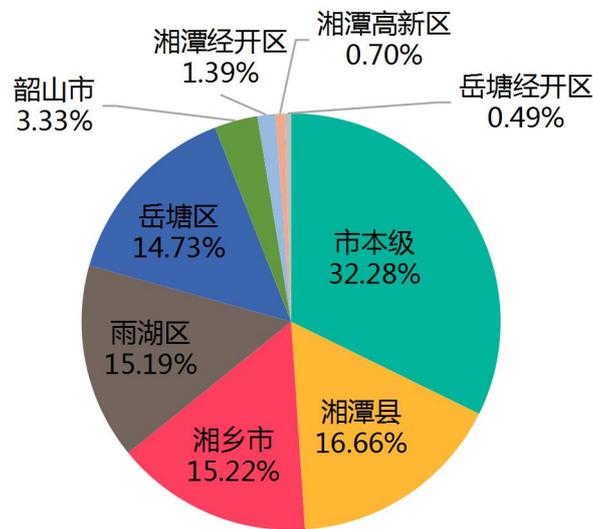


图3：不同地域诉求占比

（三）诉求热点情况

来电反映较多的诉求事项为：社会保险4411件、医疗/生育保险2843件、消费维权2776件、退休服务1184件、劳动维权1037件、通信管理879件、物业管理569件、工商管理492件、农村管理489件、停车管理472件。见图4。

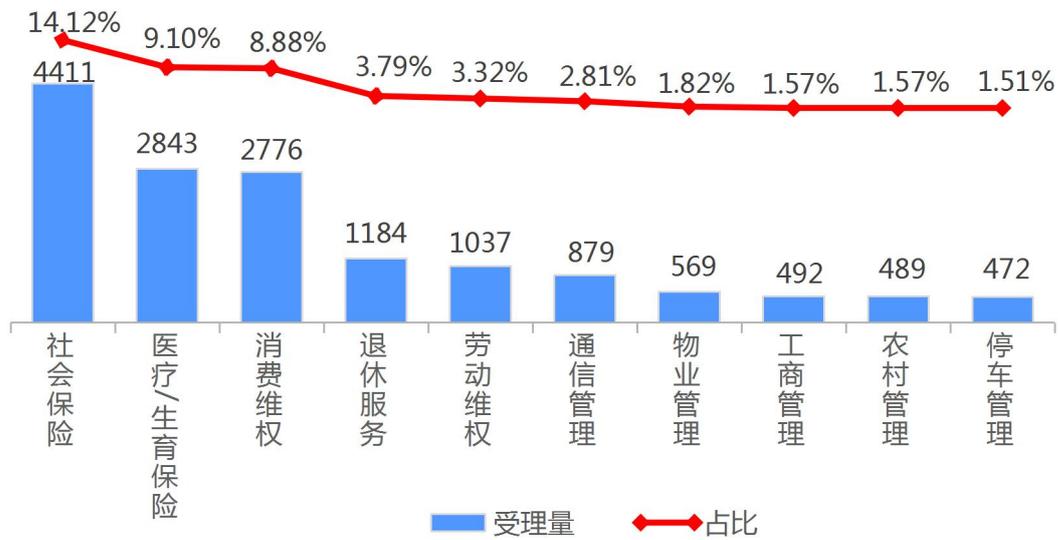


图 4: 全市诉求热点

(四) 专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求情况。12 月份，12345 热线受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 784 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。

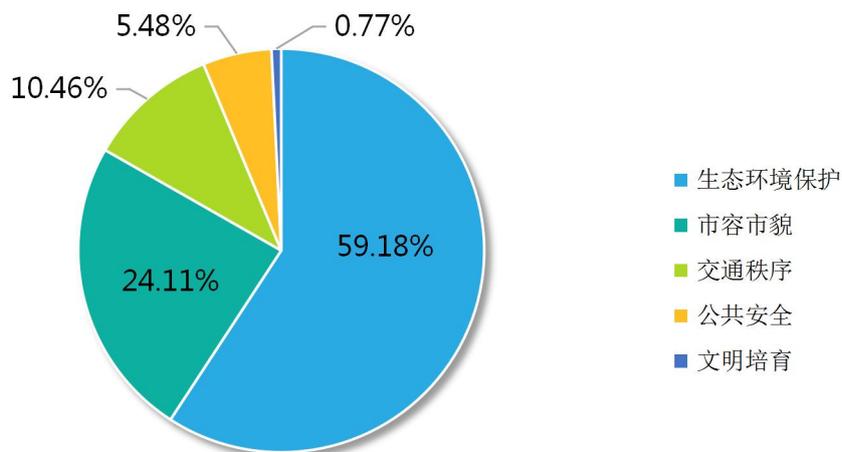


图 5: 文明创建诉求情况统计

2. “领导接听日”工作情况。12月28日，湘潭经开区党工委副书记、管委会主任刘科走进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，刘科共计接听来电12个，涉及咨询租赁闲置厂房入园的条件、如何办理施工许可证、融城名著小区附近道路何时开通以及部分保交楼何时交房交证问题。每一个群众来电，能现场直接答复的，刘科都耐心答复，需进一步核实处理的，当场安排专人后续负责，确保给群众一个满意的答复。

3. “人大代表反映专席”来电情况。12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，其中县市区人大代表来电2件，乡镇人大代表来电5件。主要涉及：建议交警部门安排工作人员在雨湖区民主路与大湖路白石公园门口处指挥交通；反映岳塘区书院路街道新塘村18栋电梯安装至一半停工问题；建议中环水务公司发送的停水通知尽可能准确，避免不必要的麻烦以及反映岳塘区书院路电缆厂附近道路坑洞问题等。据统计，本月7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。12月份，12345热线“政企通专席”共受理市民诉求73件，涉及咨询办理电子公章是否需要公安部门备案；个体工商户如何简易注销以及注销时营业执照副本遗失该如何处理；企业招聘残疾人有何优惠政策；公司已开具企业吸纳重点群体就业认定证明，预申领税务减免，如何进行认证；线上办理个体工商户注销，如何办理清税证明；2023年职工医保的基准

值以及生育津贴发放标准等内容。对于企业投诉举报事项，各责任单位均限期办结，评价满意率为 94.74%。

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。12 月份，“湘潭市人民政府网”公众号共收到网民留言 44 条，其中已回复处理 19 条，反映情况不清晰无法精准解答 23 条，无效留言 2 条。主要集中在有关身份证补办、违章处理、医保社保等事项办理咨询及对市政务服务大厅窗口办事服务进行点赞。

2. “依申请公开”办理情况。12 月份，市人民政府收到信息公开申请 18 件，内容涉及收回土地使用权的批准文件及补偿方案、土地征收、房屋拆迁补偿补助费用的发放以及足额到位的证明文件、房源销售备案价格表等。目前，10 件申请已经办理答复完毕，8 件申请正在处理中。

四、优秀案例

1.湘潭县石鼓镇“接诉即办”修路便民。2023 年 12 月 18 日，李先生来电反映：湘潭县石鼓镇四路村四横线道路因风电项目建设施工压坏，破败不堪，严重影响当地群众生产生活。接到群众诉求后，湘潭县石鼓镇于 20 日组织职能部门对该道路进行整平，并加铺沥青，将破败道路修复。市民对湘潭县快速响应热线、高效解决问题的工作作风连连称赞。

2.雨湖区楠竹山镇严格执法整治违法搭建。刘女士来电反映雨湖区楠竹山镇三村某住户占用公共面积进行搭建，希望相关部

门介入，尽快拆除违章建筑。雨湖区楠竹山镇工作人员经实地查看，发现一住户在楼道口焊接了栏杆进行围挡用于放置家中杂物，占用了公共区域面积。经与物业工作人员商议后，镇执法人员已对该处进行了强制拆除。投诉人对处理结果表示非常满意。

3.市交通运输局加强出租车市场经营管理。市民易先生来电反映：火车站附近出租车存在强制拼客、不打表等不文明驾驶行为，希望相关部门加强管理，提升城市形象。针对市民反映的问题，市交通运输局立即响应，快速出动。一是加大对火车站附近车辆的巡查力度，全面排查出租车行业违规行为，营造文明、合法的营运环境；二是责令出租车公司加强对驾驶员文明服务规范学习，要求驾驶员文明驾驶、礼貌用语；三是以问题整改为契机，健全出租车行业监测机制，实现对全市出租车全覆盖闭环监测机制。有效规范了出租车从业人员的营运行为，促进了出租车行业健康发展。

五、疑难工单

1.驾校内部纠纷问题推诿退单。市民来电反映岳塘区铭成驾校门口黄土堆积，导致驾校不能正常经营、学员不能正常通行。经岳塘区人民政府核实，由于驾校内部股东经济纠纷，驾校暂停营业，出现黄泥堵门现象，属地政府无法干涉。工单流转至市交通运输局，提请协调处理驾校内部问题。市交通运输局坚称该诉求不属于驾校或学员的服务质量问题，无法处理，导致最后只能由热线向市民解释后做疑难工单归档处置。

2.园区办证难问题。近期以来，热线接到多起来电、来信反映湘潭经开区新都汇小区办证难问题，工单流转时间长，导致反复投诉。

流转单位	反馈情况
湘潭经开区	属湘潭市建设领域遗留问题，已打通办证通道，已全部在市处置办销号。由小区所在地居委会办理相关手续即可办证，且已办理部分证照。
市资规局	该项目属于历史遗留问题，即便销号，仍然由属地历史遗留办牵头处理。
雨湖区人民政府	该小区属于历史遗留问题小区，开发商已失联，无资金支持小区配套设施的完善，因此无法竣工验收，无法办理不动产权证。目前，街道社区只能对持有产权证的居民进行证明为该房屋权属；对于无产权证的居民需要证明该房屋权属问题，无法出具各类佐证材料。目前三鑫小区、新都汇小区以及峰尚国际小区的部分楼栋无法出具盖章材料。对于经开区表示的“已打通办证通道，已全部在市处置办销号，可由小区所在地居委会办理相关手续即可办证”的情况，经核实，上级无任何职能部门与街道社区对接该事项应出具何种证明，经区住建局落实，根据移交协议，移交前纳入的历史遗留项目仍由湘潭经开区处理。

六、下一步工作建议及要求

1.行业主管部门履行监管职责，避免矛盾激化。驾校因为自身管理问题导致不能正常运营、损害学员利益的情况，应属于行业主管部门协调处理的范围。市交通运输局应肩负起管理职责，督促企业严格落实主体责任，协调解决好内部人员纠纷，而不是推诿退单，放任矛盾激化。

2.梳理园区历史遗留问题，稳步消化解决。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。建议移交双方全面摸排梳理历史遗留问题，找准问题症结，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。

湘潭市市民服务热线和市长信箱工作协调小组办公室

2024年1月22日