

湘潭市市民服务热线和市长信箱工作协调小组办公室

潭热线信箱办通〔2024〕1号

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 1-2 月份运行情况通报

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：

现将 2024 年 1-2 月份湘潭市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）平台运行情况通报如下：

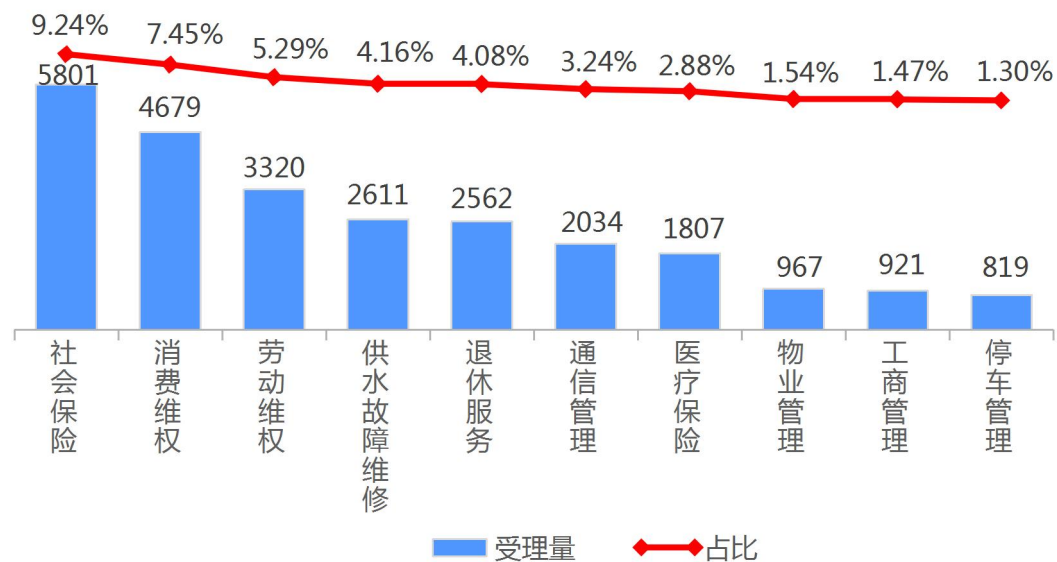
一、12345 热线平台运行情况

1-2 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 62007 通，接通率 92.46%。受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 62808 件。当场答复 42211 件、在线办结率 67.21%，形成转办工单 20597 件；按时办结率 98.74%；回访率 100%；转办工单满意率 68.24%（系统满意率 53.55%，人工抽查回访满意率 82.92%）。

诉求类型占比：求助 25169 件，占 40.07%；咨询 23249 件，占 37.02%；投诉 12332 件，占 19.63%；其他 1821 件，占 2.9%；建议 237 件，占 0.38%。

十大热点事项：社会保险 5801 件、消费维权 4679 件、劳动维权 3320 件、供水故障维修 2611 件、退休服务 2562 件、通信

管理 2034 件、医疗保险 1807 件、物业管理 967 件、工商管理 921 件、停车管理 819 件。见下图。



二、事件办理情况

（一）转办工单办理数量

1-2 月份共计转办工单 20597 件，其中，湘乡市 3258 件，湘潭县 3127 件，雨湖区 2812 件，岳塘区 2300 件，中环水务 1360 件，韶山市 943 件，市公安局 786 件，湘潭城发集团 709 件，市市场监管局 687 件，移动湘潭分公司 659 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 80.79%。

（二）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求。1-2 月份，共受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 827 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）等方面。

2. “人大代表反映专席”来电情况。1-2 月份，共受理人大代表来电反映社情民意诉求共计 9 件，其中县市区人大代表来电 6 件，乡镇人大代表来电 3 件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”来电情况。1-2 月份，“政企通专席”共受理市民诉求 42 件，涉及营业执照、生产许可证、纳税证明、项目专项资金补助等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。1-2 月份，共收到网民留言 81 条，其中反映情况不清晰无法精准解答 51 条，已回复处理 28 条，无效信件 2 条。主要集中在港澳通行证、身份证等服务事项办理及道路停车收费等政策咨询。

（三）网上渠道诉求办理情况

1-2 月份，12345 热线受理网上渠道诉求共计 1434 件，其中中国政府网涉湘留言 21 件、国家政务服务平台留言 2 件，省长信箱网上诉求 114 件、市长信箱诉求 126 件、省级 12345 热线平台转派工单 1091 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 80 件。

（四）风险预警处置情况

1-2 月份，通过对群众反映强烈、社会关注度高的诉求数据分析预警，向相关责任单位推送风险提示 7 次。如连续接到反映在蓝思科技任职，无法办理离职的投诉 100 余条后，通过风险提醒，市人社局现场走访约谈该公司，妥善处理解决劳动者离职的事项。如一天内收到 47 条反映岳塘区湘江花园欠费导致大面积停水的问题后，岳塘区召开现场协调会，由中环水务公司先供水，

由物业上门抄水表、收费，代收代缴。如反映“湘乡市某学校一教师辅导作业时粗暴对待学生”600多条工单，湘乡市、市教育局高度重视，尽快处理相关舆情。

三、抽查回访情况

1-2月份，12345热线随机抽查各级各部门工单办理回访评价为“未评价”的共计1361件，整体人工抽查回访满意1128件，满意率82.88%。

经对抽查回访情况进行分析，不满意的233件工单中，主要原因为责任落实不到位、无人联系反馈。如群众来电反映湘潭经开区五矿万境水岸出入口学府路路段，每天车辆乱停乱放，摊贩占道经营，交通堵塞，未见交警执勤的问题。12345热线回访时群众表示1月19日反映问题后，市公安局答复已安排执勤人员到该路段开展抄牌整治和加强不间断巡逻，但交通堵塞问题仍未见改善。如群众来电反映湘乡市体育馆旁巷子内车辆随意停放，严重影响周边居民正常出行的问题。湘乡市人民政府反馈：“新兴路街道和社区工作人员已到达现场实地查看，对乱停占用通道的车主进行了劝导。”但热线回访时，群众表示乱停乱放现象仍然存在，问题未得到有效改善。如群众来电反映岳塘区莲城银座某商铺天冷时关闭油烟净化器排烟，影响周围居民生活。岳塘区人民政府2月2日反馈已督促门店每日厨房作业时，打开油烟净化器。但直至3月份热线回访时，群众表示无人处理，油烟污染仍然严重。如群众2月7日来电反映2022年6月-12月在高新区大汉龙云台工地从事瓦工工作，被拖欠8500元工资的问题。高

新区管委会 2 月 20 日反馈：“总包单位当前账上无可用资金，正督促其单位加快落实工程款支付情况，并要求从其他渠道筹措资金，一旦资金到账即督促进行分批次逐一支付。”3 月份，12345 热线回访时，群众表示工作人员态度敷衍，事情未得到处理。

四、经验做法

1.湘潭县建立健全热线管理体系，编制工作服务手册，梳理优秀工单、知识库建设、回应市民关切等常见问题。同时将 12345 热线诉求纳入“政务小莲解难题”活动，每日下发《督办日报》，及时协调处理疑难工单，提高工单办理质量。

2.湘潭中环水务公司启动冰冻应急座席，制定低温雨雪冰冻天气供水应急预案和应对行动方案，不分昼夜维修维护，更换冻坏水表水管，全力保障用户正常供水。

3.市公安局、市资规局、市人社局、市税务局对网上渠道诉求办理反馈速度快，实现咨询事项一个工作日内回复。

4.湘潭县、湘乡市、韶山市、雨湖区、岳塘区、高新区、湘潭经开区、岳塘经开区、市交通运输局、市文旅广体局、市税务局、市优商中心、市消防救援支队、中环水务公司、移动湘潭分公司等单位，积极参与全省 12345 政务服务便民热线服务企业群众“双十大”典型案例申报，塑造我市热线品牌的影响力。

五、下一步工作要求

1.进一步规范工单办理流程。各级各单位要健全工单签收、分办、转办、督办、审核、汇总和反馈等环节的分类处置机制，要建立完善内部工作责任制，统筹负责 12345 热线工作，期间承

办单位如有人员变动，要做好工作交接，并及时向市热线办书面报备更换。

2.进一步理清社会事务管理职能。社会性事务移交双方要严格按照事项清单内容履行好交接手续，抓好工作衔接，确保各项社会事务交接不断档、标准不下降；根据实际情况再次梳理事项清单，对于暂未事实交接、交接不彻底、交接后存在困难的事项，及时向园区改革领导小组汇报处理，不得以“未事实移交、暂未移交成功”等理由推诿不接单。

3.进一步提升网上诉求办理质效。按照省数据局要求，要实现网络渠道诉求办理与电话渠道诉求办理同质同效，“市长信箱”网民留言答复情况要求“简单咨询事项在1个工作日内答复且准确”。各承办单位对“市长信箱”网民来信办理工作要开展自查自纠，不断完善本部门热线知识库建设，提高咨询类诉求的在线答复率，提升“即问即答”能力。

对本次通报中人工抽查回访群众不满意的问题，相关责任部门要认真研究，加大督办力度，切实解决群众诉求，有关情况请于4月3日前书面反馈至市热线办（传真/电话：58578006，邮箱：xtsmfwrx@163.com）。

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3月20日