

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〕2号

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 3 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 3 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：

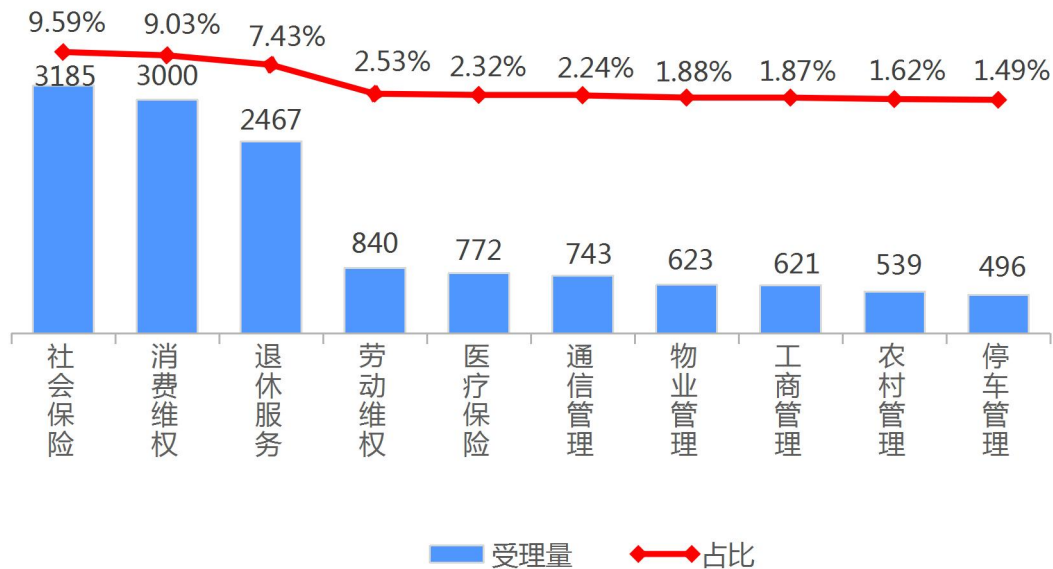
一、12345 热线平台运行情况

3 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 32258 通，接通率 92.32%。受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 33224 件。当场答复 23599 件、在线办结率 71.03%，形成转办工单 9625 件；按时办结率 98.76%；回访率 100%；转办工单满意率 66.68%（系统满意率 53.33%，人工抽查回访满意率 80.03%）。

诉求类型占比：咨询 13331 件，占 40.12%；求助 11708 件，占 35.24%；投诉 7079 件，占 21.31%；其他 1004 件，占 3.02%；建议 102 件，占 0.31%。

十大热点事项：社会保险 3185 件、消费维权 3000 件、退休服务 2467 件、劳动维权 840 件、医疗保险 772 件、通信管理 743 件、物业管理 623 件、工商管理 621 件、农村管理 539 件、停车

管理 496 件。见下图。



二、事件办理情况

（一）转办工单办理数量

3 月份共计转办工单 9625 件，其中，湘乡市 1536 件、湘潭县 1462 件、雨湖区 1457 件、岳塘区 1397 件、市公安局 433 件、湘潭城发集团 360 件、市市场监管局 323 件、韶山市 318 件、湘潭中环水务 269 件、市人社局 259 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 81.18%。

（二）专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求。3 月份，共受理市民在文明创建方面的反映和诉求共 445 件，主要集中在生态环境保护（大气污染、环境噪音）、城市市容市貌（占道经营、乱搭乱建、垃圾清扫）等方面。

2. “人大代表反映专席”来电情况。3月份，共受理人大代表来电反映社情民意诉求共计11件，其中省人大代表来电1件，市人大代表来电2件，县市区人大代表来电6件，乡镇人大代表来电2件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”来电情况。3月份，“政企通专席”共受理市民诉求65件，涉及社保开户、公司章程打印、生产许可证、营业执照办理等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。3月份，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言53条，其中反映情况不清晰无法精准解答32条，已回复处理21条。主要集中在身份证补办、职工医保等服务事项办理及人员招聘、楼盘建设情况等信息咨询。

（三）网上渠道诉求办理情况

3月份，12345热线受理网上渠道诉求共计795件，其中中国政府网涉湘留言12件、省长信箱网上诉求69件、市长信箱诉求116件、省级12345热线平台转派工单538件、“湘易办”超级服务端12345专区网民留言40件、微信公众号“线上12345”留言20件。

（四）风险预警处置情况

3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5份。如连续接到群众反映雨湖区大学里小区停水的40余个电话后，通过风险提醒，雨湖区长城乡第一时间与小区物业公司、中环水务公司进行核实，

协调在补缴水费前，先恢复居民供水，保障生活需要。如连续收到多名学生反映被湘潭铁航卫生职业高中无故开除事宜，通过风险提示，市教育局约谈学校负责人，督促直面问题和矛盾，依法依规处理学生诉求，认真履行教书育人工作职责，学生重新返回学校学习。如接到市民反映湘乡市新湘路白托村严重空气污染，导致市民吐血晕倒的诉求后，湘乡市生态环境局立即前往现场指导企业对泄露的硫酸泥进行了应急处置，阻止了危害的扩大。

三、抽查回访情况

3 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 666 件，整体人工抽查回访满意 533 件，满意率 80.03%。

经对抽查回访情况进行分析，不满意的 133 件工单中，主要原因为责任落实不到位。如群众来电反映韶山市新天名汇楼下污水满溢，无人清理的问题。韶山市清溪镇 3 月 14 日反馈因下水管道堵塞，污水漫溢，导致异味，已联系开发商，答应尽快找人维修。但直至 4 月 9 日热线回访时，群众表示问题仍无人处理。如群众来电反映雨湖区峰尚国际小区单元门口电动车随意停放充电，存在消防安全隐患的问题。雨湖区人民政府反馈“社区已进行电动车引发火灾案例示警，同时要求小区物业加强对电动车的管理，禁止乱停乱放。”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。如群众来电反映湘潭县水岸龙庭小区门禁瘫痪，常有盗窃事件发生，且卫生清洁不到位的问题。12345 热线回访时群众表示有工作人员与其联系，告知会进

行整改，提升物业服务质量，但未见具体改进措施。如群众来电反映因施工建设，市三中附近道路被挖断，导致周边企业员工、居民出行困难的问题。市城发集团反馈已要求施工单位进行整改，抓紧恢复道路通行，预计4月份恢复到位。4月10日热线回访时，群众表示该路段仍未开始修复，问题未得到处理。

针对1-2月通报的4件抽查回访不满意工单，湘乡市、岳塘区、高新区、市公安局等相关单位均积极核实情况，推动整改。截至4月7日，3件已完成整改，1件正在推进整改中。

四、经验做法

1.市文旅广体局《旅游热线“一电即达”保障游客合法权益》、市税务局《架好就业桥 筑梦青春路》2个典型案例，入选全省12345政务服务便民热线服务企业群众“双十大”典型案例，被省数据局通报表扬，并通过湖南卫视进行了宣传推荐。

2.湘潭县印发《12345热线群众诉求“回头看”行动实施方案》，通过对12345热线工单开展“回头看”，全面了解群众诉求，切实加大工作力度，扎实解决群众反映的问题，努力提升人民群众对政府工作的满意度。

3.湘乡市建立12345热线日通报机制，进一步夯实承办单位责任，提高热线工作办理质效，做好“送上门来的群众工作”。

4.雨湖区、岳塘区、岳塘经开区、市公安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。

5.3月28日，市妇联党组书记、主席涂敬阳参加12345政务服务便民热线“领导接听日”活动，和妇女谈心、为妇女解惑、

倾听妇女诉求和意见。

五、下一步工作要求

1.做好工单办理“回头看”工作。各级各部门要加强对企业群众评价“不满意”工单的总结分析，查摆问题，找准症结，明确目标，推动整治，切实解决好企业群众“急难愁盼”问题，维护好企业群众切身利益，不断提升企业群众的获得感和满意度。

2.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。

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30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4月15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
