

# 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〕3号

## 湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 4 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 4 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：

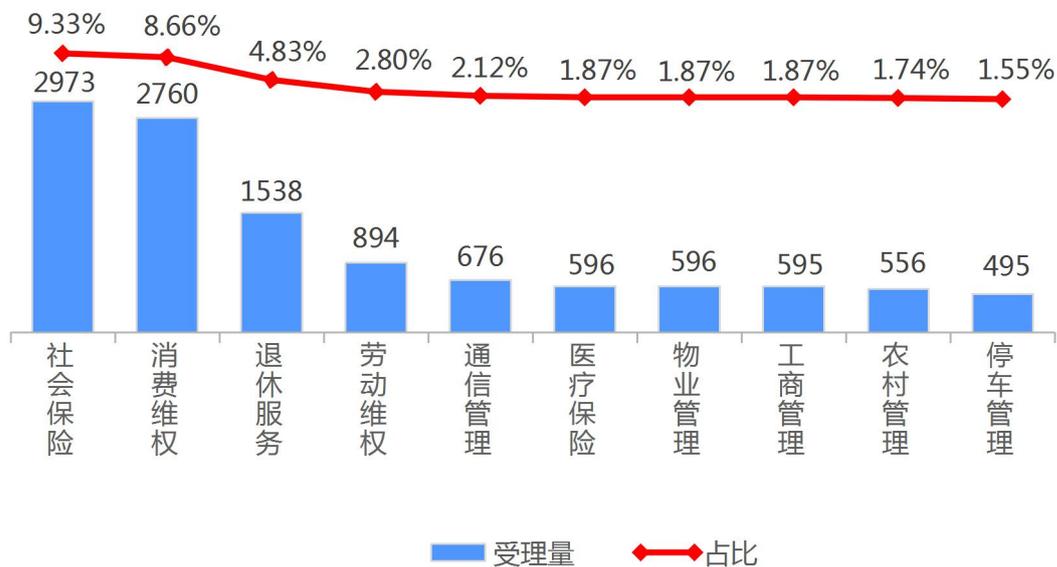
### 一、12345 热线平台运行情况

4 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 31365 通，接通率 89.59%。受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 31873 件。当场答复 21140 件、在线办结率 66.33%，形成转办工单 10733 件；按时办结率 99.65%；回访率 100%；转办工单满意率 69.59%（系统满意率 56.1%，人工抽查回访满意率 83.07%）。

诉求类型占比：咨询 12208 件，占 38.3%；求助 12022 件，占 37.72%；投诉 6829 件，占 21.43%；其他 702 件，占 2.2%；建议 112 件，占 0.35%。

十大热点事项：社会保险 2973 件、消费维权 2760 件、退休服务 1538 件、劳动维权 894 件、通信管理 676 件、医疗保险 596 件、物业管理 596 件、工商管理 595 件、农村管理 556 件、停车

管理 495 件。见下图。



## 二、事件办理情况

### (一) 转办工单办理数量

4 月份共计转办工单 10733 件，其中，湘潭县 1761 件、雨湖区 1714 件、岳塘区 1491 件、湘乡市 1486 件、市公安局 507 件、韶山市 482 件、市市场监管局 403 件、湘潭城发集团 365 件、市人社局 321 件、湘潭中环水务公司 240 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 81.71%。

### (二) 专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求。4 月份，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计 234 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。4 月份，受理人大代表来电反映社情民意诉求共计 9 件，其中市人大代表来电 1 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。4 月份，“政企通专席”共受理市民诉求 62 件，涉及社保账户登录、分公司设立、税款申报、法人变更、年报公示等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。4 月份，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言 64 条，其中反映情况不清晰无法精准解答 38 条，已回复处理 22 条，无效信件 4 条。主要集中在身份证、无犯罪记录等服务事项办理及生育政策信息查询等。

### **（三）网上渠道诉求办理情况**

4 月份，12345 热线平台受理网上渠道诉求共计 841 件，其中中国政府网涉湘留言 34 件、国家政务服务平台留言 1 件、省长信箱网上诉求 72 件、市长信箱诉求 106 件、省级 12345 热线平台转派工单 576 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 37 件、微信公众号“线上 12345”留言 15 件。

### **三、抽查回访情况**

4 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 685 件，整体人工抽查回访满意 569 件，满意率 83.07%。

经对抽查回访情况进行分析，不满意的 116 件工单中，主要原因为责任落实不到位。如群众来电反映龙泊湾小区门口路面有

许多坑洞影响通行的问题。市资规局 4 月 15 日反馈：“12 日早上已安排工作人员前往现场，路面坑洞处已进行回填封闭处理。”但直至 5 月 9 日热线回访时，群众表示坑洞仍未修复好。如群众来电反映在岳塘经开区某学校从事泥工工作，被拖欠 14000 元工资的问题。岳塘经开区于 3 月 20 日、4 月 11 日均反馈将争取本月支付到位。截至 5 月份热线回访时，群众表示工资仍未到账。如多位群众来电反映雨湖区鹤岭镇某新能源工厂和电化工厂生产时产生刺鼻气味，严重影响附近居民生活的问题。市生态环境局多次反馈称已要求企业确保各项污染物达标排放。12345 热线回访时群众表示刺鼻气味仍然存在，未见改善。如群众来电反映雨湖区阳光山庄旁边人行道垃圾成堆，臭气熏天的问题。4 月 18 日雨湖区昭潭街道反馈称已对接相关责任人员，承诺尽快处理垃圾。5 月 9 日热线回访时，群众表示垃圾仍未清理完毕，环境污染问题未得到有效改善。

针对 3 月通报的 4 件抽查回访不满意工单，湘潭县、韶山市、雨湖区、湘潭城发集团等相关单位均积极核实情况，推动整改。截至 5 月 10 日，2 件已完成整改，2 件（韶山市、湘潭城发集团）正在推进整改中。

#### 四、经验做法

1.市行政审批局着力聚焦为基层减负赋能，明确各县市区要建立明晰的工单派发机制，减少街道（乡镇）、村（社区）因“属地责任”而收到的工单，应由政府部门处理的投诉事项直接派往

职能部门处理，切实做到为基层减负、松绑。

2.湘潭县持续做好 12345 热线业务培训工作，坚持承办单位联络员培训考试合格再上岗，同时将热线业务培训进机关（乡镇）、进村（社区），实现热线工单办理质效和群众满意度双提升。

3.湘潭经开区就湘江富力城、绿地“保交楼”项目等疑难工单，现场实地走访，了解项目现实问题，做好群众工作，防止矛盾扩大。

4.湘潭县、湘乡市、市人社局、市财政局、市生态环境局、市文旅广体局、市统计局、市公积金中心等单位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。

5.4月18日，韶山市委副书记、市长邓望军参加 12345 政务服务便民热线“领导接听日”活动，直接倾听群众的意见和建议，为群众排忧解难，促进社会和谐发展。

## 五、下一步工作要求

1.细化工单办理分类，助力工单办理提质增效。对于 12345 热线平台转办工单，各级各部门要分清轻重缓急，按照诉求内容分类办理。对于能够马上答复的政策咨询类事项，要根据文件依据，及时反馈答复；对于简单问题，马上就办，绝不能推拖等靠，把简单问题拖成复杂难题；对于较为复杂、在规定办理时限内无法解决的问题，要推行“解决问题承诺制”，主动与诉求人沟通，做好解释说明并明确告知有效解决方案和预计解决的时间；对于确实是无理诉求，要做好耐心解释工作，晓之以理、动之以情。

2.加强部门协调联动，推动疑难复杂问题解决。各级各部门要坚持问题导向，提高主动意识，对涉及多部门的企业群众诉求，不逃避不推诿，行业主管部门要牵头研究解决问题，相关单位协同办理，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，提升满意率。

3.做好知识库更新维护，实现信息联动共享。各级各部门要不断完善本部门热线知识库建设，明确专人负责知识库信息更新维护工作，尤其在出台新的政策或热点信息前，提前与热线办沟通，主动将政策原文、政策解读或常见问题解答上传知识库，确保及时准确回应市民群众关切问题。热线办将把知识库建设情况作为考核的重点内容，加大知识库建设的督查考核力度。

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5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5月17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

---