

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〕5号

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年上半年运行情况通报

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 年上半年湘潭市 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：

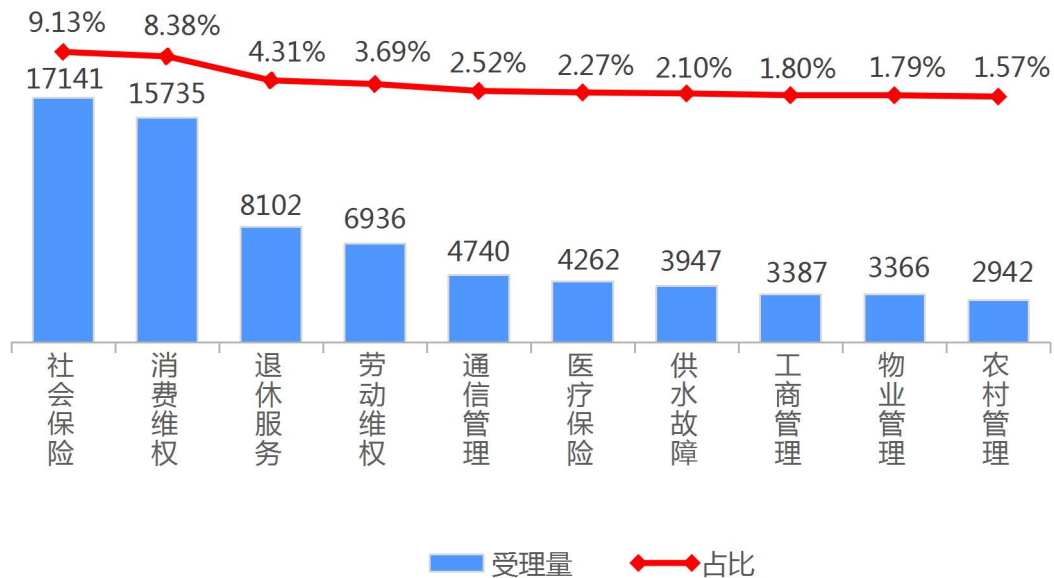
一、12345 热线平台运行情况

上半年，我市 12345 热线共接听群众来电 184656 通，接通率 91.78%；受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 187806 件。当场答复 127265 件、在线办结率 67.76%，形成转办工单 60541 件；按时办结率 98.97%；联系反馈当事人率 99.99%；回访率 100%；工单办理满意率 96.32%。

诉求类型占比：求助 72655 件，占 38.69%；咨询 71181 件，占 37.90%；投诉 38703 件，占 20.61%；其他 4579 件，占 2.44%；建议 688 件，占 0.37%。

十大热点事项：社会保险 17141 件、消费维权 15735 件、退休服务 8102 件、劳动维权 6936 件、通信管理 4740 件、医疗保险 4262 件、供水故障 3947 件、工商管理 3387 件、物业管理 3366

件、农村管理 2942 件。见下图。



二、工单办理情况

（一）转办工单办理数量

上半年，共计转办工单 60541 件，其中，湘潭县 9459 件、雨湖区 9117 件、湘乡市 8989 件、岳塘区 8261 件、市公安局 2628 件、韶山市 2569 件、市市场监管局 2228 件、湘潭城发集团 2130 件、湘潭中环水务公司 2107 件、市人社局 1740 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 81.31%。

（二）专项诉求办理情况

1.文明创建诉求。上半年，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计 1847 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。上半年，受理人大代表来电反映社情民意诉求共计 38 件，其中省人大代表来电 1 件、

市人大代表来电 5 件、县市区人大代表来电 23 件、乡镇人大代表来电 9 件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”来电情况。上半年，“政企通专席”共受理市民诉求 287 件，主要涉及企业开办的办事流程、惠企政策咨询、纳税服务、工商管理登记、企业各类社会保险及公积金账户设立等相关事宜。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。上半年，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言 367 条，其中反映情况不清晰无法精准解答 229 条，已回复处理 127 条，无效信件 11 条。主要集中在咨询护照申办、身份证补办、职工医保等服务事项办理及咨询方面。

（三）网上渠道诉求办理情况

上半年，12345 热线平台受理网上渠道诉求共计 4697 件，其中中国政府网涉湘留言 118 件、国家政务服务平台留言 4 件、省长信箱网上诉求 369 件、市长信箱诉求 540 件、省级 12345 热线平台转派工单 3331 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 255 件、微信公众号“线上 12345”留言 80 件。

三、工作推进情况

（一）加强制度保障，工作推进更有力。研究制定《湘潭市 12345 政务服务便民热线工作手册》，全面梳理热线办理工作制度、工作流程、工作内容等，为承办单位提供专业实用的指导规范。建立风险预警机制，利用热线数据开展疑难诉求分析、找准城市治理堵点痛点，加强风险预警，今年以来，共计向有关单位

发送风险提示 32 份，有效解决了聚集性劳动纠纷、预付卡充值跑路、大面积停水停电应急处理等一批热点难点问题。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。湘潭县发布《运行通报》《督办日报》，开展热线工单办理“回头看”活动，打造“政务小莲解难题”服务团队，主动为企业群众排忧解难。湘乡市推动建立“线上受理+线下落实+实时跟踪+实地核实”相结合的工作制度，对每日工单办理情况进行日梳理、日汇总，进一步落实实地勘察核实，确保诉求事项办结、办实。

（二）加强联合督办，工作推进更有序。市数据局组织县市区、园区等单位召开热线工作调度会，分析热点难点，提升响应速度及解决问题的能力。联合市创建办设立“文明直通车”平台，全面收集解决城市建设管理中的“疑难杂症”，助力文明城市创建工作；发挥“心连心走基层、面对面解难题”专线效应，形成督办合力，切实解决人民群众关心的热点难点、久拖不决的问题。依托“政企通”专席，设立“7×24 小时”服务企业的“亲商热线”，收录涉企政策 438 条，配备 67 名政策专员，确保政策信息精准推送、快速直达。雨湖区创新扁平化治理，整合区综治中心、区网格中心、12345 力量资源，发挥区块优势，实现层级优化、主体激活，推进纠纷化解、投诉举报等事项办结。韶山市创新探索与网信、信访等单位建立信息互通、共享、会商机制，推动关口前移。湘潭经开区对“保交楼”项目遗留问题处置、岳塘

经开区对建筑工程农民工欠薪纠纷问题，主动前往项目一线，与群众当面沟通，及时妥善化解矛盾。

（三）加强人员培训，工作推进更有效。以班组“周学习”+月度“大培训”相结合的方式，及时整理高频事项、疑难问题、拨测难点等，努力提升在线办结率。加强对各承办单位联络员队伍建设，加大业务指导频次，对调整人员进行“一对一”业务培训。湘潭县坚持承办单位联络员培训考试合格再上岗，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。岳塘区坚持“向上学”“向外学”相结合，先后前往省内外多家热线部门交流学习，推动工作资源下沉、服务下沉。湘潭高新区围绕工单办理过程中的共性问题，重点培训回复规范、注意事项等内容，有效提升工作人员的业务能力。

（四）加强经验推介，工作推进更有度。我市积极参与全省12345政务服务便民热线服务企业群众“双十大”典型案例申报，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、潇湘晨报进行了重点推荐。组织韶山市人民政府、市税务局、市妇联、国网湘潭供电公司等单位开展“领导接听日”活动4期，单位主要负责人走进12345现场接听热线，确保群众反映的问题有力有序高效办结。上半年，全市各级各部门认真总结12345热线办理工作的好经验好做法，在各级媒体宣传成效亮点信息101篇。

四、存在的主要问题

上半年,12345 热线在服务企业群众方面取得了一定的进展,但还存在着一些薄弱环节和问题。

(一) 办理质效有待提升。部分承办单位工作机制不健全、责任落实不到位、工作人员变动频繁,未深入调查,仅凭经验或感觉就直接处理,对本单位职责范围的工单退回不及时或者没有注明理由;部分单位工单并没有有效处置到位,承办单位又没有向来电人做好解释工作,有的回复内容与实际处理情况不符,造成市民对处理结果不满意。

(二) 工单审核不够严谨。未建立完善统一的工单审核标准,在遇到工单超期办理、反馈结果答非所问、回复措辞不够严谨、回复质量不高等问题时,存在审核人员执行标准不一,未及时驳回重新办理的情况。

(三) 督办措施不够有力。对因承办单位主观原因导致回访不满意的工单,未进一步发回承办单位重新办理;受理工单中的回访结果为“未评价”的工单总数占总量的 80%以上,未采取有效措施来确认诉求人真实评价结果;对职责不清、管辖界限不明的疑难工单牵头组织协调的频率和力度不够。

五、下一步工作要求

(一) 进一步提高人员业务水平。12345 热线将进一步优化完善《湘潭市 12345 热线工作手册》,持续开展热线标准化建设。各级各部门要按照手册内容,切实做好平台联络员的工作交接、培训学习,保障热线工单办理工作不断档、不遗漏。重点加强对

普遍性诉求的研究分析，不断提高平台联络人员的业务素质 and 应变能力，及时高效办理企业群众诉求。

（二）进一步提升工单办理质效。各级各部门要坚持以“问题解决率”和“群众满意率”为目标，严格按照《湘潭市 12345 政务服务便民热线工作管理规定》要求，立足“时效”和“质效”两大基本点，加大对企业群众诉求办理的跟踪反馈，及时研究解决疑难问题，彻底解决工单办理“落不实”的问题，切实提升办理质效。

（三）进一步打造热线工作品牌。各级各部门要认真总结 12345 热线工作中的先进典型和先进经验，持续加强宣传推介，争取更多的好经验好做法获国、省表彰或相关媒体报道推介，不断扩大 12345 热线品牌影响力，为持续优化营商环境、提升社会治理效能作出新的贡献。

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 7 月 23 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
