

湘潭市数据局

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 7 月份运行情况的通报

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 7 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：

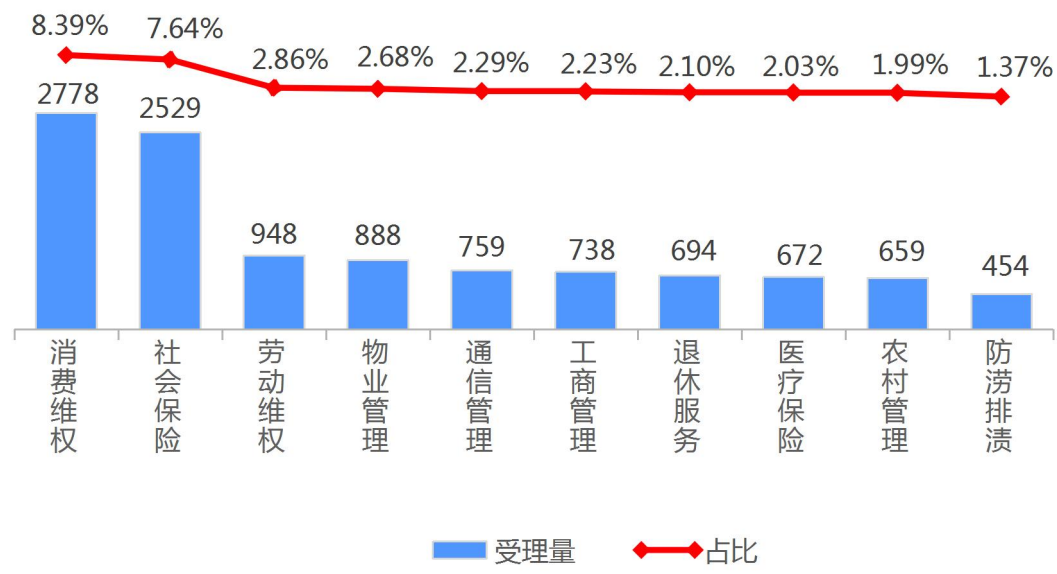
一、12345 热线平台运行情况

7 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 32654 通，接通率 82.67%；受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 33100 件。当场答复 22084 件、在线办结率 66.72%，形成转办工单 11016 件；按时办结率 99.23%；回访率 100%；转办工单回访满意率 86.66%。

诉求类型占比：求助 13834 件，占 41.79%；咨询 11984 件，占 36.21%；投诉 6774 件，占 20.47%；其他 399 件，占 1.2%；建议 109 件，占 0.33%。

十大热点事项：消费维权 2778 件、社会保险 2529 件、劳动维权 948 件、物业管理 888 件、通信管理 759 件、工商管理 738 件、退休服务 694 件、医疗保险 672 件、农村管理 659 件、防涝

排渍 454 件。见下图。



二、事件办理情况

（一）转办工单办理数量

7 月份共计转办工单 11016 件，其中，湘潭县 1730 件、湘乡市 1689 件、岳塘区 1687 件、雨湖区 1622 件、韶山市 500 件、市公安局 475 件、市市场监管局 450 件、湘潭城发集团 399 件、市人社局 253 件、移动公司 203 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 81.77%。

（二）专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求。7 月份，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计 159 件，主要集中在便民便利（营业执照办理，噪音扰民，私搭乱建，无故拒载、不合理收费）、环境卫生（生活垃圾或建筑垃圾、道路清扫、占道经营）等方面。

2. “人大代表反映专席”来电情况。7月份，受理人大代表来电反映社情民意诉求共计4件，均为县市区人大代表来电，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”来电情况。7月份，“政企通专席”共受理市民诉求59件，涉及太阳能光伏项目备案、股权质押、税费征缴、惠企政策咨询、创业担保贷款等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。7月份，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言89条，其中已回复处理43条，反映情况不清晰无法精准解答44条，无效信件2条。主要集中咨询关于湘潭市政务服务大厅办公时间、申领普通护照及身份证等服务事项办理事宜。

（三）网上渠道诉求办理情况

7月份，12345热线平台受理网上渠道诉求共计921件，其中中国政府网涉湘留言26件、国家政务服务平台留言2件、省长信箱网上诉求49件、市长信箱诉求84件、省级12345热线平台转派工单659件、“湘易办”超级服务端12345专区网民留言48件、微信公众号“线上12345”留言53件。

（四）风险预警处置情况

7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2份。如连续接到群众反映湘江花园小区因欠缴水费导致大面积停水的诉求后，通过风险提示，岳塘区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，先恢复供水，保障居民生活需要，防止矛盾扩大。如连续接到群众来电反映在健力美充值后，商家跑路的50余个电话后，通过风险提示，岳塘区市场监管局派出专员与受损群众代表进行沟通，收集事件证据，以备进一步处置。

三、抽查回访情况

7月份，12345热线人工抽查回访各级各部门工单办理回访评价为“未评价”的共计2271件，其中满意820件，基本满意1060件，不满意391件；整体人工抽查回访满意率82.78%。

经对抽查回访情况进行分析，不满意的391件工单中，主要为责任落实不到位、办理承诺未兑现等。如群众来电反映湖湘公园内的莲城充电桩只有2个能使用，其他都是故障状态的问题。湘潭市城发集团7月8日反馈已进行整改，目前故障充电桩已恢复正常运营。但直至17日热线回访时，市民表示充电桩故障问题未得到解决，非常不满意。如群众来电反映悦城国际楼上住户装修时将承重墙外移，影响房屋结构安全的问题。雨湖区人民政府11日反馈城管执法部门已约谈违建业主与物业，并对业主下达了整改文书，要求进行拆除，并恢复承重墙。直至18日热线回访时群众表示加建的墙还未拆除，安全隐患仍存在。如群众来电反映岳塘区河东大道某机动车道路面存在鼓包，车辆经过时产生巨大噪音的问题。11日市城管局反馈市政维护处已于7月5日对此处路面坑洞进行了修复处理。18日热线回访时群众表示修复的路段不是其反映的地方，已告知城管局工作人员，对方表

示会继续处理，但一直没有下文。

四、经验做法

1.湘潭县创新热线数据管理机制，制定《湘潭县 12345 政务服务便民热线数据综合使用备案表》，实施数据综合使用备案，强化与巡察、纪检、政法等多部门协作，深化热线数据分析与共享，提升政府服务效能与基层治理水平。7 月 25 日，湘潭县委副书记、县长王利参加“领导接听日”活动，回应市民涉及新房收房及证件办理、小区物业管理、大学生就业、公共设施配套等关切的问题，为群众排忧解难。

2.岳塘区不断深化 12345 政务服务便民热线“一呼即应”改革，打破部门壁垒，全面整合分散在党委、政府各部门以及市场、社会各领域的治理资源和治理力量，实现平台互联互通，形成纵向联动、横向协同的工作体系，确保“事事有回复，件件有响应”。

3.雨湖区、市人社局、市公积金管理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。

五、存在的问题

1.城市主干道路破损无单位接单处置。如湘潭经开区赤马路道路坑洞问题、湘望路路面开裂问题，市城管局、雨湖区人民政府、湘潭经开区等单位全部退单表示不在其维护管理范围。

根据潭园改组〔2023〕2 号文件内容：“市城管局承担主次干道维护的职能，雨湖区住建局承担支路、背街小巷建设和维护的职能。”赤马路、湘望路分别属于城市主次干道，应该由市城

管局承担道路维护的职能。

2.个别单位存在推诿退单现象。如地下污水管道损坏，污水外排，导致田地被污染的问题。热线多次派单至城发集团均遭退单，后经与市住建局核实该管道属于王家晒渠截污干管项目，为城发集团施工，城发集团才接单处理。如湘潭经开区保税路修建所引发的一系列群众投诉。湘潭经开区退单表示此道路责任归属三家单位，应由其他单位处理，后热线与发改委核实该道路立项单位为湘潭九华经济建设投资有限公司，湘潭经开区才不得不接单处理群众诉求。以上工单多次无效流转，相关单位推诿扯皮，严重影响按时办结率，导致群众不满意。

对本次通报中反映出的问题，请相关责任部门认真研究，加大督办力度，切实解决群众诉求，整改情况请于9月6日前书面反馈至市数据局热线事务中心。

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
