

湘潭市数据局

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 8 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 8 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：

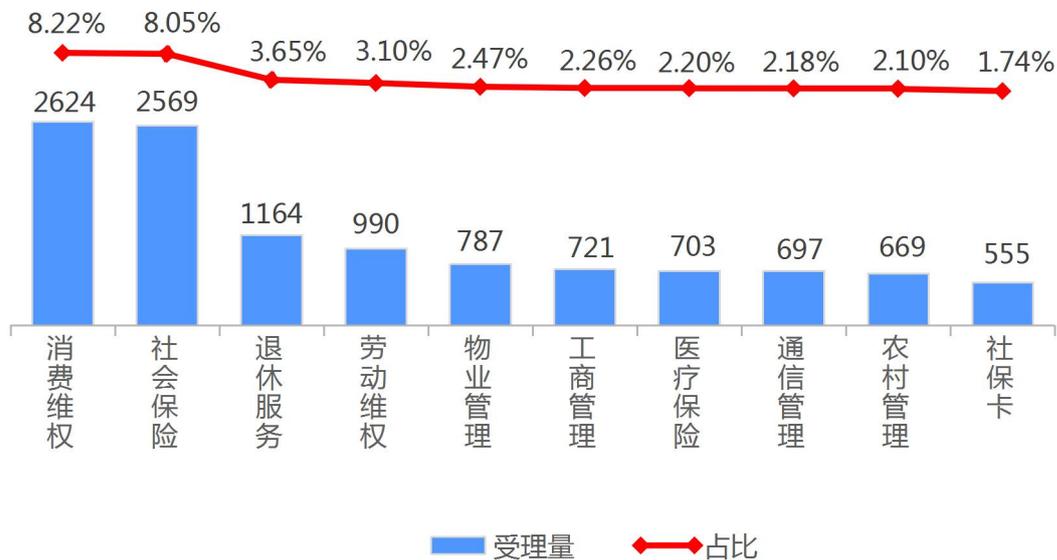
一、12345 热线平台运行情况

8 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 31533 通，接通率 86.19%；受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 31908 件。当场答复 21173 件、在线办结率 66.36%，形成转办工单 10735 件；按时办结率 99.52%；回访率 100%；转办工单回访满意率 89.01%。

诉求类型占比：求助 12821 件，占 40.18%；咨询 12410 件，占 38.89%；投诉 6261 件，占 19.62%；其他 333 件，占 1.04%；建议 83 件，占 0.26%。

十大热点事项：消费维权 2624 件、社会保险 2569 件、退休服务 1164 件、劳动维权 990 件、物业管理 787 件、工商管理 721 件、医疗保险 703 件、通信管理 697 件、农村管理 669 件、社保

卡 555 件。见下图



二、事件办理情况

(一) 转办工单办理数量

8 月份共计转办工单 10735 件，其中，湘潭县 2191 件、雨湖区 1685 件、岳塘区 1594 件、湘乡市 1341 件、韶山市 518 件、市市场监管局 410 件、市公安局 406 件、湘潭城发集团 347 件、市人社局 301 件、市住建局 195 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 83.73%。

(二) 专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求。8 月份，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计 183 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。8 月份，受理人大代表

来电反映社情民意诉求共计 5 件，其中市人大代表来电 3 件、县市区人大代表来电 2 件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”来电情况。8 月份，“政企通专席”共受理市民诉求 57 件，涉及税票税点征收标准、股权变更、人社网厅系统操作、就业补贴、企业注销等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。8 月份，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言 73 条，其中已回复处理 41 条，反映情况不清晰无法精准解答 31 条，无效留言 1 条。主要集中咨询湘潭市市民之家上班时间、联系电话及身份证、护照等服务事项办理情况。

（三）网上渠道诉求办理情况

8 月份，12345 热线平台受理网上渠道诉求共计 884 件，其中中国政府网涉湘留言 35 件、国家政务服务平台留言 3 件、省长信箱网上诉求 47 件、市长信箱诉求 90 件、省级 12345 热线平台转派工单 606 件、“湘易办”超级服务端 12345 专区网民留言 46 件、微信公众号“线上 12345”留言 57 件。

三、经验做法

1.湘潭县深化“政务小莲解难题”热线服务模式，全面构建热线服务体系，不断提升热线办理质效，建立健全重要诉求呈报、风险诉求提示、民生诉求督办、疑难工单调度等办理机制，群众满意率持续提升。

2.岳塘区充分利用热线联系企业、群众的桥梁纽带作用，坚

持把做好热线工作作为利企便民、优化营商环境的重要抓手，全面提升 12345 热线转办质效，推进企业和群众诉求“一线应答”。

3.8 月 22 日，湘潭市退役军人事务局党组书记、局长黄建平来到市 12345 政务服务便民热线中心，现场接听群众来电，对群众反映的市烈士陵园开放时间及团队预约、参战参试、移交安置、权益维护、困难帮扶等方面的问题，逐一详细了解并解答。

4.岳塘区、市公安局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。

四、优秀案例

1.湘潭县公安局、发改局联合处理机动车乱停乱放现象。群众反映湘潭县易俗河镇湘江外滩大量的摩托车、电动车乱停乱放，电动汽车充电桩位经常被油车占用的问题。接到群众诉求后，湘潭县公安局交警大队立即安排人员出警，对该路段交通秩序进行整治，并对现场车辆进行劝离，后续也将加大对此路段巡逻整治力度，确保道路畅通有序。就油车占用电车充电桩位事宜，湘潭县发展和改革局责令充电站运营公司加强巡视、劝导，同时也将联合相关部门研究相关条例规范充电桩停车位。群众对诉求结果表示满意。

2.雨湖区应急处置围墙倒塌问题。群众来电反映雨湖区某工厂围墙倒塌，导致附近村民出行困难的问题。接到工单后，街道工作人员迅速赶往现场转移受困村民，并立即安排施工队伍将此处垮塌围墙进行修复，并筹备后期粉刷工作。群众对街道积极处

理的工作态度表示非常满意。

3.湘潭高新区积极整改人行横道划线问题。群众来电反映高新区望月路通往万达红街未设置人行横道，通往碧桂园黄金时代小区西门入口处也未设置虚线引导车辆左转的问题。接到群众诉求后，湘潭高新区开发建设局迅速组织人员进行实地勘察，制定解决方案，开展紧张有序的施工，新施划的斑马线为行人安全过马路提供明确的引导，合理设置的虚线让车辆在行驶过程中能够更加有序地变道、转向，有效减少交通拥堵和事故的发生。群众为承办单位高效率的工作点赞。

五、存在的问题

1.联通公司工单超期反馈现象严重。联通公司大量工单超期反馈，多次催办后仍不回应，严重影响办理质效。如反映雨湖区车站路附近一捆电缆线随意悬挂，雨水顺着电缆线流到电梯间，存在安全隐患的问题。热线将工单流转至电信、联通、移动、国安网络等4家相关单位，电信、移动、国安网络3家单位陆续核实反馈，但联通公司毫无反应，甚至热线多次催办后仍置之不理，直至工单派发近一个月后才反馈对问题线缆进行了处理。

2.集体土地确权问题纠缠不清。如反映2017年征收后被安置在岳塘区西塘安置区，已缴纳契税，但多次提交资料办理不动产证未成功的问题。

市资规局表示：此处为集体土地，审批权限已下放至区级人民政府（园区）；岳塘区表示：建筑领域的历史遗留（办证）问

题不属于园区改革社会事务移交事项，区自然资源局暂未承接此项业务；高新区表示：该项职能职责已剥离至区局。因园区社会事务移交事项未包含资规分局的职能职责，现产生湘潭高新区集体土地办证难问题，市资规局、岳塘区、湘潭高新区等三家部门单位均表示不属于其职责范围，事项办理停滞。

六、下一步工作打算

1.进一步完善考核管理机制。12345 热线将进一步简化优化评价考核办法，不简单追求“满意率”“24 小时办结率”，既压实办理单位实质化解决问题的责任，又切实减轻办理单位的考核负担。对群众评价“不满意”工单，确属于不合理诉求的，实事求是予以办结归档。

2.进一步规范诉求受理范围。12345 热线将制定“不合理、不合规”诉求认定办法，定期整理公布“不合理、不合规”诉求内容和处理情况，引导群众规范合理反映诉求，避免群众将 12345 热线当做“许愿机”。

3.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”为目标，将办好“问题工单”作为解决群众“急难愁盼”问题重要抓手。12345 热线也将加强对反映强烈、久拖不决的“问题工单”，特别是高频事项的调查和督办力度。

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
