

湘潭市数据局

湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 9 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 9 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

9 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 30835 通，接通率 95.23%；受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 31301 件。当场答复 21335 件、在线办结率 68.16%，形成转办工单 9966 件；按时办结率 99.3%；回访率 100%；转办工单回访满意率 91.54%。

诉求类型占比：咨询 12655 件，占 40.43%；求助 12271 件，占 39.20%；投诉 5930 件，占 18.95%；其他 347 件，占 1.11%；建议 98 件，占 0.31%。

十大热点事项：社会保险 2622 件、消费维权 2513 件、退休服务 1246 件、劳动维权 1079 件、学校管理 1015 件、医疗保险 827 件、工商管理 799 件、通信管理 761 件、物业管理 570 件、

农村管理 513 件。见下图。



二、事件办理情况

(一) 转办工单办理数量

9 月份共计转办工单 9966 件，其中，湘潭县 1581 件、雨湖区 1536 件、岳塘区 1507 件、湘乡市 1374 件、湘潭城发集团 478 件、韶山市 427 件、市市场监管局 405 件、市公安局 394 件、市人社局 300 件、移动公司 179 件。以上 10 家单位工单承办量占转办工单总量的 82.09%。

(二) 专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求。9 月份，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计 181 件，主要集中在便民利民（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”诉求情况。9月份，受理人大代表来电反映社情民意诉求共计12件，其中市人大代表来电4件、县市区人大代表来电8件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”诉求情况。9月份，“政企通专席”共受理市民诉求69件，涉及企业注销联办、营业执照年审、创业补贴标准、企业招标、社保开户等内容。

4. “湘潭市人民政府网”微信公众号受理情况。9月份，“湘潭市人民政府网”微信公众号共收到网民留言85条，其中已回复处理23条，反映情况不清晰无法精准解答61条，无效留言1条。主要集中咨询无犯罪记录证明、居民身份证、学生公交卡等服务事项办理情况。

（三）网上渠道诉求办理情况

9月份，12345热线平台受理网上渠道诉求共计902件，其中中国政府网涉湘留言17件、国家政务服务平台留言2件、省长信箱网上诉求40件、市长信箱诉求75件、省级12345热线平台转派工单662件、“湘易办”超级服务端12345专区网民留言54件、微信公众号“线上12345”留言52件。

三、经验做法

1.市数据局设立“一线应答”专线，促进“一件事”高效办成。9月13日，“高效办成一件事”一线应答专线正式启用，实现了政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求“一线应答”。依托12345热线系统知识库模块，组织督促各牵

头部门结合高频事项编写咨询问题和答复口径，上传更新各类知识 300 余条，目前已建立起新生儿出生、就医、教育入学、社会保障卡居民服务、企业信息变更、企业信用修复、企业破产信息核查、开办餐饮店、开办运输企业等企业群众关注度高、办件量大的高频事项“一件事”知识库模块。专线开通后，只需一通电话，话务员即可对高频服务事项的受理范围、所需资料、办理流程、办理时限等给予标准口径的答复，为企业及群众提供“7×24 小时”不间断的政务服务。同时，采取“介绍+讲解+动员”形式进行专题集中业务培训，通过班组小培、模拟测试、月度考核等环节强化巩固，加强与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系业务协同，确保热线“一线应答”走实落地，政务服务更加高效便捷、智慧规范。

2.湘潭县积极探索破解“小马拉大车”问题，加强主动治理、诉源治理，全力以赴治“痛点”、解“难点”、疏“堵点”。一是在办理环节上“减负”，在务实重干上“增效”，二是在考核回访上“减负”，在正向激励上“增效”，进一步减轻基层办件人员工作压力，保护基层办件积极性。

3.湘乡市数据局每周对工单进行梳理，收集汇总相关政策，组织全体热线工作人员进行培训，并不定期邀请各职能部门业务骨干进行政策宣讲。进一步加深了热线工作人员对各项政策和工作要求的理解掌握，提高了业务能力，有力推动了群众关切的“急难愁盼”问题解决。

4.岳塘区数据局安排专人定期梳理热线知识库，联动各承办单位，把企业和群众咨询的高频事项和办事流程，形成知识库信息上传，提升热线“一线应答”能力。对于企业和群众关心的热点事项、政策文件，提前研判，以“一问一答”形式汇总形成问题咨询清单，实现在线即时解答，助力 12345 热线更高效、便捷，最大限度实现诉求在线解答。

5.9月26日，湘潭市民政局局长章光明来到市 12345 政务服务便民热线中心，现场接听来电，回应群众诉求，切实解决群众“民生实事”问题。对群众反映的涉及低保申请、流浪救助、婚姻登记、社会组织、福利彩票等领域问题，逐一详细了解并解答。

6.湘潭县、市资规局等部门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.湘潭县文旅广体局处理游乐园安全隐患问题。群众反映湘潭县易俗河镇某亲子乐园高空娱乐设施存在严重安全隐患的问题。接到群众诉求后，湘潭县文旅广体局立即与乐园安保负责人取得联系，落实安全监管职责。一是进行岗前安全培训，学习注意事项，开展文明巡查，劝导顾客文明游玩；二是定期对游乐设施进行检查和维护，确保设备正常运行，避免设备故障导致安全事故；三是设置安全警示提醒标识牌以及进行安全提醒播报，增强游客安全意识。群众对处理结果表示非常满意。

2.湘潭高新区处置围墙倒塌事宜。群众来电反映高新区望月

路鸭院子对面围墙倾倒无人维护的问题。接到群众诉求后，湘潭高新区相关部门高度重视，迅速响应，立即前往现场进行实地勘察，在围墙前拉起警戒线，贴上醒目标志，提醒过往行人注意避让。同时，制定详细施工方案，安排专业人员对该路段进行封闭施工，拆除了原倾斜围墙约 30 米，并重新修建。经过为期 4 天的日夜施工，倾斜墙体的修建工程圆满完工。群众为高新区高效率的工作点赞。

五、热点事项

2024 年 9 月 13 日，《关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》政策发布以后，群众来信来电咨询的诉求数量也呈上升趋势。9 月份，12345 热线共计受理人力资源与社会保障类相关诉求共计 8293 件，其中涉及退休服务的有 1246 件，占比 15.02%。

群众来电反映较多的问题主要有：（1）法定退休年龄怎样调整、如何查询；（2）延迟退休政策后的缴费年限；（3）延迟退休政策后的年限不足是否可以一次性补缴；（4）灵活就业职工养老保险，领取基本养老金的最低缴费年限等问题。

为及时回应群众关切，12345 热线事务中心邀请市人社局职工养老保险科科长对全体话务人员进行了专题培训，围绕延迟退休政策发布背景、实施细则等，进行了详细解读。同时，12345 热线结合群众来信来电的热点难点问题，及时与市人社局沟通对接，要求及时将新政策上传更新至知识库，依托知识库、政务服务平台等，再次组织话务人员学习延迟退休政策，梳理政策变化，

制作问答资料，帮助话务人员了解延迟退休政策核心要点，确保在接听热线时能够准确、清晰地向咨询群众传达相关信息，更好地回应群众关切、解答群众疑惑。

六、下一步工作打算

1.做好知识库更新维护。热线知识库是12345热线平台运行的重要基础和保障，各承办单位要高度重视热线知识库建设工作，安排专人负责知识库的维护，统一负责本单位的有关业务知识上传更新，在出台新的政策或热点信息前，提前与热线中心沟通，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。

2.提升工单办理质效。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，并及时与热线中心对接沟通。

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
