

# 湘潭市数据局

## 湘潭市 12345 政务服务便民热线平台 2024 年 11 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：

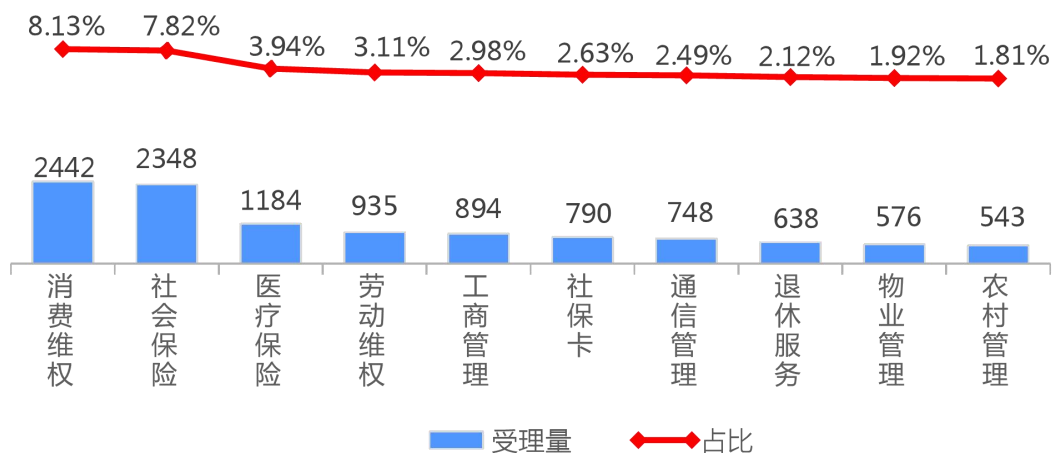
现将 2024 年 11 月份湘潭市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）平台运行情况通报如下：

### 一、12345 热线平台运行情况

11 月份，我市 12345 热线共接听群众来电 29847 通，接通率 98.49%；受理（含电话、微信、网站等网上渠道）各类诉求 30044 件。当场答复 20676 件、在线办结率 68.82%，形成转办工单 9368 件；按时办结率 99.03%；回访率 100%；转办工单回访满意率 90.79%。

诉求类型占比：咨询 12447 件，占 41.43%；求助 11450 件，占 38.11%；投诉 5813 件，占 19.35%；其他 227 件，占 0.75%；建议 107 件，占 0.36%。

十大热点事项：消费维权 2442 件、社会保险 2348 件、医疗保险 1184 件、劳动维权 935 件、工商管理 894 件、社保卡 790 件、通信管理 748 件、退休服务 638 件、物业管理 576 件、农村管理 543 件。见下图。



## 二、事件办理情况

### (一) 转办工单办理数量

11月份共计转办工单9368件，其中，岳塘区1537件、雨湖区1489件、湘潭县1345件、湘乡市1195件、市公安局489件、市市场监管局463件、韶山市343件、湘潭城发集团316件、中环水务245件、市人社局240件。以上10家单位工单承办量占转办工单总量的81.79%。

### (二) 专项诉求办理情况

1. 文明创建诉求情况。11月份，受理市民在文明创建方面的反映和诉求共计143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。11月份，受理人大代表来电反映社情民意诉求共计4件，其中县市区人大代表来电3件、乡镇人大代表来电1件，人大代表诉求均按时办结。

3. “政企通专席”诉求情况。11月份，“政企通专席”共受理市民诉求71件，涉及海关报关备案、招商引资政策、医疗器械备案、个体工商户注销、排污许可证办理等内容。

### （三）网上渠道诉求办理情况

11月份，12345热线平台受理网上渠道诉求共计948件，其中中国政府网涉湘留言8件、省长信箱网上诉求28件、市长信箱诉求87件、省级12345热线平台转派工单711件、“湘易办”超级服务端12345专区网民留言69件、微信公众号“线上12345”留言45件。

## 三、经验做法

1.湘潭市通过不断厘清职责边界，实现诉求精准快速转办。面对工单办理过程中可能出现的部门职责不清、新事物新业态监管空白等问题，依据法律法规、“三定方案”、热线管理规定等，梳理各单位承担的12345热线诉求办理职责，确保诉求分准划准、精转快转。同时，进一步细化分解承办单位任务，建立完善疑难工单核定机制，因工单内容复杂且牵涉较多承办单位的诉求，根据“三定方案”等政策文件进行研判，明确主办单位牵头办理；对于核定后仍有争议的工单，推行“双向转办”工作机制，对承办单位互相回退2次以上的工单，指定争议单位共同调查办理。

2.湘潭县强化12345热线队伍建设，坚持“先培训、后上岗”的原则，全面加强联络员培训。培训内容涵盖了热线工作流程、

工单处理技巧、常见问题解答等方面，并通过模拟测试、案例分析等方式，加深联络员对业务知识的理解和掌握，确保热线工单高效流转、快速办理，切实提升群众满意度。

3.湘乡市详细梳理各乡镇、街道办事处辖区详细社区、村组情况，提高工单首派精准度，避免反复流转，减轻基层负担。同时，对问题相对复杂、涉及多部门联动、一单多派的工单，实行“一单联派”模式，由多个部门单位协办工单，相互配合，协调联动，推动“部门办理”向“协同处置”转变，切实提升各类诉求解决实效。

4.雨湖区充分发挥部门职能，坚持群众利益至上，不断优化12345热线的工作流程和资源配置，高效地接收、处理并反馈群众的各类诉求，对群众反映的问题实行快速响应，确保合理诉求得到及时妥善解决。同时，结合扁平化治理，夯实基层网格运行基础，精准把握群众诉求，竭力化解矛盾纠纷，力求矛盾纠纷及“早”介入、纠纷“一站”解决，重大纠纷“源”头防范，不断优化服务流程、提升服务质量，为辖区居民提供高效和全面的服务，营造和谐健康的社会环境。

5.11月21日，湘潭市商务局党委书记、局长唐煜参加“领导接听日”活动，现场接听来电，对群众反映的预付卡发售监管力度、二手车买卖市场监管、政府消费券发放、家电以旧换新活动等咨询建议等，逐一详细了解并解答。

6.湘潭县、雨湖区、市公安局、市教育局以及市住房公积金

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。

#### 四、优秀案例

**1.湘潭雨湖区处置扬尘污染，实施绿色施工。**雨湖区鹤岭镇红星村村民来电反映村部附近正在进行水利施工，沿途扬尘严重的问题。接到市民反馈后，雨湖区鹤岭镇红星村村委会迅速与项目负责人进行沟通，安排专门人员在施工现场及周边道路进行洒水降尘作业，确保扬尘得到有效控制。在项目结束后，村委会还组织人员对现场进行全面清扫，彻底清除了残留的尘土及建筑垃圾。村民对处理结果表示非常满意。雨湖区将继续加强对施工项目的监管力度，确保施工单位在施工过程中严格遵守环保规定，为群众创造更加宜居的生活环境。

**2.湘潭高新区协调做好供暖服务保障，让群众温暖过冬。**天元美居乐四期珑庭业主反映供暖公司暂停提供供暖服务，至今未出具供暖方案的问题。为保障居民生活质量、提供优质服务，湘潭高新区主动作为，迅速与中节能公司负责人对接，沟通供暖服务方案，成功解决了市民的烦恼。事后，还组织中节能公司向业主细致解释供暖系统的运作原理，市民表示非常满意。高新集团将持续关注民生相关问题，不断完善服务机制，为广大居民打造更加舒心、温暖的生活家园。

**3.公交服务有温度，城发集团驾驶员获乘客表扬。**市民来电表扬湘潭市 32 路公交车驾驶员的热心之举动---沿途只要观察到

有搭乘需要，都在站点耐心等待。接到表扬工单后，城发集团工作人员再次与市民进行联系，感谢其对我市运输事业的支持、理解和肯定，并向市民介绍了 32 路沿线公交站台的设置情况和发班发车安排。同时，将此工单表扬情况在集团内部进行了通报，激励更多驾驶员以更高的服务标准投入工作。湘潭城发集团将继续以优质服务为引领，着力构筑城市文明流动风景线。

## 五、存在的问题

当前，热线工单办理工作还存在一些不足，主要表现在：一是有的单位对群众反映的问题调查核实不够深入，同一个工单，甚至出现督办前后核实的情况完全相反的情况；二是有的单位对答复内容完全不把关，仅充当“二传手”，答复内容在未做审核的情况下直接上传，错别字、前后矛盾等问题时有发生，甚至个别单位虚假反馈，答复内容未兑现，导致群众反复来电投诉；三是有的单位对群众诉求解释说明不到位、服务态度不够好，在与群众联系的过程中，直接将责任推至其他单位。以上问题的出现，不仅影响工单办理时效性，也影响了政府部门的公信力。

## 六、下一步工作要求

**1.强化责任担当，勇于担当作为。**各级各部门要切实履行好热线办理工作主体责任，对群众反映的问题要认真调查核实，及时妥善处理，同时做好答复内容把关。对于确实是无理诉求，要与群众耐心解释，并及时与热线中心对接沟通，不能为片面追求满意率给群众“画大饼”，做虚假承诺。热线中心将严格按照考

核办法对工单办理过程中存在的敷衍塞责、推诿扯皮、弄虚作假等问题纳入年度绩效考核。

**2.坚持问题导向，提升办理质效。**各级各部门在工单办理过程中要坚持问题导向，对于群众反映强烈、社会关注度高的热点问题，如住房保障、物业管理、消费维权、交通出行等，必须引起高度重视，深入分析研判，找准问题症结和根源所在，精准施策，实现从解决“一件事”到办好“一类事”转变，切实提升热线办理工作质效。

---

**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

---