



政务服务热线工作通报

2024年第2期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024年3月25日

2024年2月12345热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

市12345热线服务中心启动极端天气应急响应。为积极应对冰冻雨雪极端天气，市12345热线服务中心启动应急联动响应机制，优化话务排班，增加接线人员，主动与应急、交通、城管等部门对接，快速接听、快速交办、快速落实涉冰冻雨雪天气的群众来电诉求。2月份，市12345热线平台受理群众反映涉冰冻雨雪天气相关诉求8782件，所有来电诉求均即时通知承办单位紧急处理。

二、12345热线运行情况

市12345热线平台共受理群众和企业来电72201件，其中，话务

员在线直接答复咨询 51038 件，各责任单位承办公单 21163 件，办结率 98.63%，按期办结率 97.43%，群众满意率 92.25%。

（一）诉求类型。主要诉求类型：公共服务类 13710 件，占比 25.29%；交通运输与交通秩序类 11401 件，占比 21.03%；人力资源和社会保障类 9573 件，占比 17.66%；城市管理类 4288 件，占比 7.91%；市场管理类 3697 件，占比 6.82%；社会治安与综合治理类 3496 件，占比 6.45%；住房与城乡建设类 2073 件，占比 3.82%。热点焦点：1、因冰冻极端天气影响生产生活的诉求大幅增长，主要有停水、停气、停电、无网络信号、城区树枝散落影响出行、公交营运不正常、高速是否通行等方面的咨询、求助和投诉；2、小区内电动车停放问题备受关注，主要反映南湖新区云梦新城小区、岳阳楼区雅典新城、汨罗市归义镇碧桂园等小区地下车库和消防通道被车辆占用，电动车随意停放充电，存在安全隐患；3、春节假期前夕农民工讨薪求助较多，主要反映平江县城关镇某工地、君山区柳林洲街道产业开发区某建筑工程有限公司、华容县东山镇某建设有限公司等拖欠工资。

（二）工单考核。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 54 个，B 类 6 个，C 类 4 个，E 类 1 个，工单量为 0 的 14 个。县（市）市区综合指标分值排名前三位的分别是：城陵矶新港区（95.4 分）、南湖新区（95.1 分）和屈原管理区（95 分）。工单量 50 件以上的行政事业单位综合指标分值排名前三位的分别是：市城管局（97.9 分）、市广播电视台（95.2 分）和市邮政管理局（95.1 分）。工单量 100 件以上的公共服务企业综合指标分值排名前三位的分别是：市水务集团公司（96.1 分）、国网岳阳供电公司（94.6 分）和市公交集团公司（94.2 分）。

（三）回访督办。经系统短信和人工抽查回访，核实不满意工

单共 6480 件，督办整改 704 件，348 件经整改被群众评价为满意。承办量大且满意率偏低的部门单位是岳阳楼区 747 件、岳阳移动公司 693 件、湘阴县 563 件、平江县 521 件、国网岳阳供电公司 378 件、市交通运输局 223 件。

（四）专线服务。**1、人大代反映社情民意专线诉求办理情况。**市 12345 热线平台共受理人大代表来电 120 件，其中，话务员在线直接答复咨询 52 件，相关责任单位承办工单 68 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 89.17%。**2、政企通专线办理情况。**市 12345 热线平台共受理涉企诉求 252 件，其中，话务员在线直接答复 193 件，相关责任单位承办工单 59 件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意 249 件，满意率 98.8%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（74 件）、市场监管类（72 件）和开办企业咨询类（46 件）。

（五）知识库管理。知识库内容更新 149 条，市卫健委、市医疗保障局、市公安交警支队等单位更新质量较高。

三、市长信箱运行情况

市 12345 热线服务中心共受理群众来信 957 件。其中，12345 热线微信公众号诉求 317 件，红网领导留言 8 件，政务服务投诉 3 件，政协委员微建议 22 件，已在市政府门户网站公开信件 50 件，群众满意率 91.95%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 30 件，国家政务服务网留言 1 件，省长信箱来信 39 件，湘易办诉求工单 67 件，均在期限内办结。

全市 76 个市长信箱承办单位综合考评等级评价为 A 类的 53 个，C 类 1 个，信件量为 0 的 22 个。县（市）区市长信箱办理综合指标分值 100 分的有：临湘市、屈原管理区和岳阳经开区。在行政事业单

位和公共服务企业中，综合指标分值 100 分的单位有 28 个，信件办理量在 10 件以上且综合指标分值 100 分的有：市公安交警支队、市人社局、市城管局和市教体局。

四、工作经验交流

君山区“12345+X”协调联办机制助力疑难诉求事项办理。某市民拨打 12345 热线反映垃圾清理问题，君山区热线办将工单转派至相关部门办理，但都以“不属于管辖范围”为由申请退单。君山区热线办立即启动“12345+爱卫办”协调联办机制，联系区爱卫办组成责任督办小组，通过共同协商督办、反复沟通，责任单位同意立即整改，在 3 个工作日之内完成了从“露天垃圾场”到“整洁储备地”的转变，为君山生态环境保护增添底色。

五、存在的问题

1、岳阳楼区：因结案内容不规范、回访不满意等原因被退回重办情况较多，工单办理时效性也把握不够严格，导致综合指标分值较低，考核等级为 B 类。

2、汨罗市：上传实时信息不及时，群众反馈部门未联系未处理的情况较多，导致综合指标分值较低，考核等级为 B 类。

3、市交通运输局：针对投诉出租车服务的工单，以无法核实或无法联系市民为由敷衍处理，群众不满意率高，导致综合指标分值较低，考核等级为 B 类。

4、市国资委：市民投诉 2023 年相关帮扶解困补助至今未发放，以不是其责任为由推诿，导致工单被多次退回重办，扣分严重，综合指标考核为 E 类。

5、市城运集团：市民投诉岳阳楼区文湘路从完工至今已有 3 个月时间，路灯一直未关闭，造成资源浪费。工单回复为已与当事人取

取得联系，并安排施工单位进行了修复。经市 12345 热线平台回访，市民表示并没有人处理，事情未解决。

6、平江县、市商务粮食局、市民政局：未及时上传春节假日值班表，导致紧急诉求事项处理时无法快速联系相关责任人员。

- 附件：1、2024 年 2 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表
2、2024 年 2 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 2 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 2 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 2 月岳阳市 12345 政务服务便民热线综合评价表

县市区											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
城陵矶新港区	60	60	100%	60	100%	3	5%	10	18.18%	95.4	A
南湖新区	439	439	100%	439	100%	15	3.42%	91	20.92%	95.1	A
屈原管理区	141	141	100%	141	100%	6	4.26%	21	20.83%	95	A
云溪区	500	500	100%	500	100%	9	1.80%	121	24.85%	94.7	A
临湘市	1349	1349	100%	1349	100%	23	1.70%	330	25.25%	94.6	A
华容县	1170	1167	99.74%	1167	99.74%	18	1.54%	279	25.11%	94.5	A
岳阳县	1465	1465	100%	1465	100%	25	1.71%	398	28.95%	93.9	A
君山区	768	768	100%	768	100%	19	2.47%	217	28.04%	93.9	A
岳阳经开区	1161	1161	100%	1157	99.66%	59	5.08%	377	32.95%	92.3	A
湘阴县	1916	1916	100%	1869	97.55%	55	2.87%	540	32.47%	92.2	A
平江县	1694	1685	99.47%	1638	96.69%	58	3.42%	498	31.84%	91.8	A
岳阳楼区	2681	2521	94.03%	2484	92.65%	123	4.59%	716	28.71%	89.3	B
汨罗市	1627	1533	94.22%	1428	87.77%	45	2.77%	464	32.09%	87.6	B
行政事业单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公安交警支队	529	529	100%	529	100%	16	3.02%	110	23.35%	94.7	A
市邮政管理局	276	276	100%	276	100%	1	0.36%	66	24%	95.1	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	217	217	100%	217	100%	10	4.61%	75	38.07%	91.5	A
市人社局	201	201	100%	201	100%	2	1%	48	30.38%	93.7	A
市城管局	191	191	100%	191	100%	1	0.52%	21	9.91%	97.9	A
市公安局	186	186	100%	183	98.39%	19	10.22%	43	26.54%	92.2	A
岳阳华润燃气公司	183	178	97.27%	177	96.72%	9	4.92%	56	35.22%	90.2	A
市住建局	172	172	100%	172	100%	13	7.56%	54	36.73%	91.1	A
市卫健委	127	127	100%	125	98.43%	3	2.36%	36	27.27%	93.6	A
市广播电视台	75	75	100%	75	100%	8	10.67%	11	13.41%	95.2	A
市教体局	45	45	100%	45	100%	1	2.22%	5	11.90%	97.2	A
市税务局	44	44	100%	43	97.73%	2	4.55%	10	25%	93.4	A
市医疗保障局	39	39	100%	39	100%	1	2.56%	5	14.29%	96.6	A
市行政审批服务局	39	39	100%	39	100%	1	2.56%	2	7.41%	98	A
市市场监督管理局	24	24	100%	24	100%	6	25%	5	16.67%	91.7	A
市公路建养中心	18	18	100%	18	100%	0	0%	4	10%	98	A
市资规局	14	14	100%	14	100%	0	0%	6	37.50%	92.5	A
市文化旅游广电局	14	14	100%	13	92.86%	1	7.14%	2	18.18%	92.8	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市人民银行	13	13	100%	13	100%	0	0%	3	27.27%	94.5	A
市住房公积金管理中心	12	12	100%	12	100%	1	8.33%	2	16.67%	95	A
市民政局	9	9	100%	9	100%	0	0%	2	22.22%	95.6	A
市财政局	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	20%	96	A
市司法局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市供销联社	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	25%	95	A
岳阳海关	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市烟草局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市应急管理局	1	1	100%	1	100%	0	0%	2	9.52%	98.1	A
岳阳海事局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳职业技术学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	50%	90	A
湖南民族职业学院	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市交通运输局	696	656	94.25%	655	94.11%	33	4.74%	202	29.62%	89.6	B
市工信局	27	26	96.30%	26	96.30%	2	7.41%	12	50%	86.3	B
湖南理工学院	7	7	100%	7	100%	1	14.29%	3	37.50%	89.6	B
市商务局	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	1	33.33%	86.7	B
市生态环境局	11	11	100%	10	90.91%	2	18.18%	4	50%	83.6	C
市发改委	1	1	100%	1	100%	0	0%	2	100%	80	C
岳阳监狱	1	1	100%	1	100%	1	100%	0	0%	80	C
市机关事务管理局	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	80	C
市国资委	9	6	66.67%	6	66.67%	25	277.78%	3	33.33%	17.8	E
公共服务企业											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
国网岳阳供电公司	1430	1430	100%	1429	99.93%	21	1.47%	367	25.57%	94.6	A
市移动公司	1504	1504	100%	1504	100%	15	1%	677	46.98%	90.4	A
市公交集团公司	301	301	100%	287	95.35%	5	1.66%	64	20.45%	94.2	A
市水务集团公司	208	208	100%	208	100%	1	0.48%	48	18.90%	96.1	A
市电信公司	249	249	100%	249	100%	14	5.62%	97	37.89%	91.3	A
市联通公司	233	233	100%	231	99.14%	16	6.87%	81	36.16%	91.1	A
市城投集团公司	102	102	100%	102	100%	8	7.84%	31	31.96%	92	A
市城运集团	36	36	100%	36	100%	2	5.56%	5	17.24%	95.4	A

附件 2:

2024 年 2 月岳阳市市长信箱办理综合评价表

县市区											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
临湘市	35	35	100.00%	35	100.00%	0	0.00%	35	100.00%	100	A
屈原管理区	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100	A
岳阳经开区	42	42	100.00%	42	100.00%	0	0.00%	42	100.00%	100	A
湘阴县	41	41	100.00%	41	100.00%	0	0.00%	40	97.56%	99.51	A
南湖新区	34	34	100.00%	34	100.00%	1	2.94%	33	97.06%	99.41	A
云溪区	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	16	94.12%	98.82	A
岳阳县	50	50	100.00%	50	100.00%	0	0.00%	47	94.00%	98.80	A
华容县	47	47	100.00%	47	100.00%	0	0.00%	44	93.62%	98.72	A
岳阳楼区	125	125	100.00%	125	100.00%	0	0.00%	113	90.40%	98.08	A
君山区	28	28	100.00%	27	96.43%	0	0.00%	26	92.86%	97.50	A
平江县	41	41	100.00%	41	100.00%	0	0.00%	33	80.49%	96.10	A
城陵矶新港区	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	7	77.78%	95.56	A
汨罗市	37	37	100.00%	35	94.59%	0	0.00%	26	70.27%	92.43	A
行政事业单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市交通运输局	51	51	100.00%	48	94.12%	0	0.00%	46	90.20%	96.27	A
市公安局	38	38	100.00%	38	100.00%	0	0.00%	31	81.58%	96.32	A
市住建局	29	29	100.00%	29	100.00%	0	0.00%	27	93.10%	98.62	A
市公安交警支队	25	25	100.00%	25	100.00%	0	0.00%	25	100.00%	100.00	A
市人社局	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	20	100.00%	100.00	A
市城管局	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	15	100.00%	100.00	A
市教体局	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	12	100.00%	100.00	A
市卫健委	9	9	100.00%	8	88.89%	0	0.00%	7	77.78%	92.22	A
市资规局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	5	55.56%	91.11	A
市医疗保障局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
市工信局	6	6	100.00%	5	83.33%	0	0.00%	5	83.33%	91.67	A
市国资委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市邮政局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市民政局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市应急管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市统计局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市税务局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	2	66.67%	93.33	A
市文化旅游广电局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市消防救援支队	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市审计局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市发改委	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市商务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市财政局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市行政审批服务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市国防动员办公室	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市司法局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市农业农村局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市林业局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市公路建养中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市烟草局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
岳阳海关	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	70.00	C

公共服务企业

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公交集团公司	30	30	100.00%	30	100.00%	0	0.00%	28	93.33%	98.67	A
国网岳阳供电公司	26	26	100.00%	25	96.15%	0	0.00%	25	96.15%	98.08	A
市水务集团公司	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	9	90.00%	98.00	A
市城投集团公司	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
岳阳华润燃气公司	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	6	100.00%	100.00	A
市城运集团公司	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A

附件 3:

2024 年 2 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
岳阳楼区	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
汨罗市	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
岳阳经开区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 054487)
	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
平江县	-1	知识库管理	知识库内容没有及时更新, 导致呼叫中心在系统中依然按原有信息回复造成较大影响, 每次扣 1 分
岳阳县	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
华容县	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市交通运输局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市国资委	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市商务粮食局	-1	知识库管理	知识库内容没有及时更新, 导致呼叫中心在系统中依然按原有信息回复造成较大影响, 每次扣 1 分
市民政局	-1	知识库管理	知识库内容没有及时更新, 导致呼叫中心在系统中依然按原有信息回复造成较大影响, 每次扣 1 分
市城运集团	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人, 虚假结案或结案内容出现文不对题情况, 每件扣 1 分 (热线编号: 079625)
岳阳海关	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类

附件 4:

2024 年 2 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

部门名称	加扣分值	指标名称	加分明细
岳阳县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
华容县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
临湘市	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
	+1	信件办理质量	表扬信件：189857
汨罗市	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
南湖新区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
岳阳经开区	+1	信件办理质量	表扬信件：189360

分送：各县市区人民政府，岳阳经济技术开发区、城陵矶新港区、南湖新区、屈原管理区，市直各单位，中央、省属驻岳各单位。
