



政务服务热线工作通报

2024 年第 8 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 9 月 22 日

2024 年 8 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

岳阳市 12345 热线服务中心参与热线运行管理标准文件起草。8 月份，我中心参与零点有数公司联合国家信息中心制定的《12345 政务服务便民热线数据质量评价规范》和《12345 政务服务便民热线数据资产评估指南》两项标准起草，为全国 12345 热线数据治理、数据流通和价值创造提供参考。

二、12345 热线运行情况

市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 60150 件，其中，话务员在线直接答复咨询 25818 件，各责任单位承办工单 34332 件，办结率 99.8%，按期办结率 98.07%，群众满意率 93.39%。

（一）诉求类型。8月份群众和企业来电主要反映：人力资源和社会保障类 9247 件，占比 21.59%；市场管理类 5205 件，占比 12.15%；住房与城乡建设类 5175，占比 12.08%；社会治安与综合治理类 4659 件，占比 10.88%；公共服务类 4608 件，占比 10.76%；交通运输与交通秩序类 3969 件，占比 9.27%；城市管理类 2671 件，占比 6.24%；农林水利类 1402 件，占比 3.27%。

（二）热点焦点。一是供水供电问题。因天气炎热，市民投诉供水供电问题较多，供水方面主要有云溪区云溪街道岳化安居园水质发黄，湘阴县石塘镇七里村、君山区许市镇横山岭村、高新村频繁停水；供电方面主要有岳阳楼区站前东路和乐小区因旧城改造时未进行电改，电压不足导致频繁停电，平江县伍市镇大滩村因村供电站未及时上交村民预缴电费导致停电。二是教育管理问题。岳阳楼区部分中小学家长来电投诉学校要查验流感疫苗接种凭证才能入校，南湖新区多家普惠性幼儿园补贴未发放到位。

（三）工单考核。全市共 79 个热线承办单位，综合考评等级评价为 A 类的 57 个，B 类 3 个，C 类 3 个，D 类及以下 1 个，工单量为 0 的 15 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：临湘市（98.6 分）、岳阳县（98.2 分）、华容县（98.1 分）和屈原管理区（98.1 分）。月工单量 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：市公安交警支队（99.5 分）、市邮政管理局（99.1 分）和市人社局（98.7 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：市移动公司（99.2 分）、市水务集团公司（98.4 分）和市城运集团公司（97.6 分）。

（四）专线服务。1、人大代表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 69 件，其中，话务员在线直接答复咨询 33 件，相关责任单位承办工单 36 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 95.65%。2、政企通专线办理情况。市 12345 热线平台共受理涉企诉求 640 件，其中，话务员在线直接答复咨询 523 件，相关责任单位承办工单 117 件，工单按期办结率和人工回访率均为 100%，企业评价满意 115 件，满意率 99.68%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（224 件）、市场监管类（189 件）和开办企业咨询类（106 件）。

（五）回访督办。经系统短信和人工抽查回访，核实不满意热线工单 1069 件，主要涉及城乡规划建设及房屋土地类、市民生活服务类、城市管理市容类、金融商贸财经类、农林畜牧水利类等。所有不满意工单均已通过人工回访核实情况，787 件已进行督办，366 件已整改到位，281 件经整改后评价为满意。岳阳楼区东茅岭街道康星正门口废弃电线杆存在安全隐患问题，市 12345 热线服务中心组织相关单位进行了现场协调，明确了相关责任单位进行及时处理。

三、市长信箱运行情况

市 12345 热线服务中心共受理群众来信 1174 件，其中，12345 热线微信公众号诉求 302 件，红网领导留言 7 件，政务服务投诉 11 件，政协委员微建议 12 件，办结率 100.00%，按期办结率 96.64%，群众满意率 87.90%，已在市政府门户网站公开信件 58 件。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 37 件，国家政务服务网留言 3 件，人民网留言 3 件，省长信箱来信 87 件，湘易办诉求工单 79 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，B 类 2 个，C 类 2 个，信件量为 0 的 19 个。县（市）区市长信箱信件月办理量在 20 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是：临湘市（99.39 分）、华容县（98.75 分）、岳阳县（98.67 分）和南湖新区（98.67 分）。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 21 个，信件月办理量在 20 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是：市教体局（100 分）、市人社局（100 分）和市公安交警支队（99.53 分）。

四、工作经验交流

汨罗市强化文明创建，聚焦民生诉求提升热线办结满意率。汨罗市委常委、宣传部部长艾志军率队深入一线，就文明创建工作特别是 12345 政务服务便民热线办理情况进行全面督查。在督查过程中，通过详细查看近期 12345 热线工单，特别是针对群众反映较为集中的环境卫生脏乱差、小区物业管理不到位、噪声污染扰民等问题进行重点部署，努力为市民营造一个更加宜居、和谐的生活环境。

五、存在的问题

（一）热线工单办理回复不规范。结案内容中出现诉求人的个人信息、处理投诉的过程结果不够清晰，导致工单退回重办，其中，市应急管理局返工率为 80%，考核等级为 C 类；市民政局返工率为 61.54%，考核等级为 C 类；市国资委返工率为 22.73%，考核等级为 B 类。

（二）热线工单办理不及时。市生态环境局工单超期较多，工单按期办结率为 66.67%，考核等级为 B 类；市市场监管局部分工单

二次申请延期不规范，未按要求提供规范性的红头延期文件，导致延期申请多次驳回，影响热线办单效率。

（三）热线工单办理承诺不兑现。诉求人在湘阴县社保局提交工伤一次性伤残和医疗补助金赔偿申请后一直未收到赔偿，湘阴县人社局首次回复已核实情况、正在处理，经市 12345 热线服务中心回访，当事人表示未处理，工单被退回重办，湘阴县人社局再次回复工伤费用拨付已到账，市 12345 热线服务中心再次回访，诉求人表示仍未到账。

- 附件：1、2024 年 8 月岳阳市 12345 政务服务便民热线综合评价表
2、2024 年 8 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 8 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 8 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 8 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
临湘市	792	792	100%	791	99.87%	14	1.77%	42	5.13%	98.6	A
岳阳县	1057	1057	100%	1057	100%	30	2.84%	65	5.95%	98.2	A
华容县	1031	1030	99.90%	1030	99.90%	25	2.42%	75	6.97%	98.1	A
屈原管理区	105	105	100%	105	100%	4	3.81%	6	5.77%	98.1	A
云溪区	331	331	100%	331	100%	12	3.63%	21	6.36%	98	A
南湖新区	359	359	100%	359	100%	18	5.01%	26	7.43%	97.5	A
君山区	532	531	99.81%	531	99.81%	27	5.08%	42	8.17%	97.2	A
岳阳楼区	2180	2180	100%	2174	99.72%	136	6.24%	177	7.92%	97.1	A
汨罗市	1104	1102	99.82%	1093	99%	68	6.16%	77	7.13%	97	A
湘阴县	1106	1106	100%	1084	98.01%	67	6.06%	79	6.72%	96.8	A
城陵矶新港区	87	87	100%	83	95.40%	6	6.90%	12	13.19%	94.6	A
平江县	1498	1494	99.73%	1401	93.52%	139	9.28%	142	8.91%	94.3	A
岳阳经开区	877	857	97.72%	768	87.57%	70	7.98%	77	8.45%	92.3	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 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	374	374	100%	374	100%	2	0.53%	7	1.93%	99.5	A
市公安局	263	263	100%	262	99.62%	13	4.94%	6	3.33%	98.2	A
市交通运输局	257	253	98.44%	252	98.05%	12	4.67%	10	4.15%	97.2	A
市卫健委	183	177	96.72%	175	95.63%	12	6.56%	22	13.02%	93.8	A
市住建局	163	163	100%	163	100%	22	13.50%	11	7.01%	95.9	A
市邮政管理局	150	150	100%	149	99.33%	1	0.67%	4	2.60%	99.1	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	146	146	100%	145	99.32%	4	2.74%	19	12.58%	96.7	A
市城管局	126	124	98.41%	124	98.41%	7	5.56%	3	2.21%	97.5	A
市市场监督管理局	108	108	100%	103	95.37%	18	16.67%	5	4.59%	94.4	A
市人社局	88	88	100%	87	98.86%	2	2.27%	2	2.70%	98.7	A
市税务局	57	57	100%	57	100%	7	12.28%	4	6.56%	96.2	A
市教体局	47	47	100%	47	100%	6	12.77%	2	3.51%	96.7	A
市医疗保障局	30	30	100%	30	100%	1	3.33%	1	4%	98.5	A
市住房公积金管理中心	29	29	100%	29	100%	3	10.34%	2	6.90%	96.6	A
市资规局	23	23	100%	23	100%	2	8.70%	0	0%	98.3	A
市文化旅游广电局	19	19	100%	19	100%	2	10.53%	2	10.53%	95.8	A
市水利局	15	15	100%	15	100%	0	0%	1	50%	90	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
湖南理工学院	15	15	100%	14	93.33%	4	26.67%	1	10%	90.7	A
市工信局	15	15	100%	14	93.33%	2	13.33%	2	13.33%	92.7	A
市广播电视台	14	14	100%	14	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公路建养中心	12	12	100%	12	100%	1	8.33%	1	6.67%	97	A
市商务局	10	10	100%	10	100%	2	20%	1	20%	92	A
市人民银行	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	0	0%	97.8	A
市财政局	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	0	0%	97.8	A
市行政审批服务局	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	7	7	100%	7	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	6	6	100%	6	100%	2	33.33%	0	0%	93.3	A
市消防救援支队	4	4	100%	4	100%	2	50%	0	0%	90	A
湖南民族职业学院	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市林业局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市科技局	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
市国资委	22	22	100%	20	90.91%	5	22.73%	4	20%	88.7	B
市生态环境局	12	12	100%	8	66.67%	1	8.33%	0	0%	88.3	B
市烟草局	5	5	100%	5	100%	2	40%	1	20%	88	B
市民政局	13	13	100%	12	92.31%	8	61.54%	1	8.33%	83.7	C
市发改委	7	6	85.71%	6	85.71%	1	14.29%	1	25%	83.6	C
市应急管理局	5	5	100%	5	100%	4	80%	1	10%	82	C
岳阳职业技术学院	3	3	100%	2	66.67%	2	66.67%	0	0%	76.7	D

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
市移动公司	587	587	100%	587	100%	9	1.53%	15	2.46%	99.2	A
市水务集团公司	292	292	100%	292	100%	9	3.08%	15	4.69%	98.4	A
市城运集团公司	66	66	100%	66	100%	6	9.09%	2	3.08%	97.6	A
国网岳阳供电公司	438	429	97.95%	425	97.03%	14	3.20%	7	1.86%	97.5	A
市公交集团公司	230	230	100%	221	96.09%	4	1.74%	15	6.10%	97.3	A
市城投集团公司	101	101	100%	100	99.01%	9	8.91%	5	5.21%	96.9	A
岳阳华润燃气公司	207	202	97.58%	202	97.58%	14	6.76%	11	5.79%	96	A
市联通公司	111	111	100%	103	92.79%	10	9.01%	6	5.88%	94.9	A
市电信公司	114	110	96.49%	110	96.49%	11	9.65%	10	7.58%	94.4	A

附件 2:

2024 年 8 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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
屈原管理区	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
城陵矶新港区	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
临湘市	33	33	100.00%	33	100.00%	0	0.00%	1	3.03%	99.39	A
华容县	32	32	100.00%	32	100.00%	0	0.00%	2	6.25%	98.75	A
南湖新区	75	75	100.00%	75	100.00%	0	0.00%	5	6.67%	98.67	A
岳阳县	60	60	100.00%	60	100.00%	0	0.00%	4	6.67%	98.67	A
君山区	36	36	100.00%	36	100.00%	0	0.00%	3	8.33%	98.33	A
湘阴县	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	4	10.26%	97.95	A
云溪区	19	19	100.00%	19	100.00%	0	0.00%	2	10.53%	97.89	A
岳阳楼区	120	120	100.00%	120	100.00%	0	0.00%	18	15.00%	97	A
岳阳经开区	75	75	100.00%	75	100.00%	0	0.00%	12	16.00%	96.8	A
平江县	69	69	100.00%	69	100.00%	0	0.00%	13	18.84%	96.23	A
汨罗市	48	48	100.00%	41	85.42%	0	0.00%	11	22.92%	91.04	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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公安局	122	122	100.00%	106	86.89%	0	0.00%	23	18.85%	92.3	A
市公安交警支队	43	43	100.00%	43	100.00%	0	0.00%	1	2.33%	99.53	A
市住建局	41	41	100.00%	40	97.56%	0	0.00%	5	12.20%	96.83	A
市人社局	31	31	100.00%	31	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市市场监督管理局	21	21	100.00%	21	100.00%	0	0.00%	3	14.29%	97.14	A
市交通运输局	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	1	6.67%	98.67	A
市教体局	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市资规局	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	3	21.43%	95.71	A
市文化旅游广电局	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	1	8.33%	98.33	A
市卫健委	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	1	10.00%	98	A
市住房公积金管理中心	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	1	9.09%	98.18	A
市城管局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	1	10.00%	98	A
市统计局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市税务局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市医疗保障局	8	8	100.00%	7	87.50%	0	0.00%	0	0.00%	96.25	A
市邮政管理局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	1	14.29%	97.14	A
市农业农村局	5	5	100.00%	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%	90	A
市发改委	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市公共资源交易中心	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	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
市应急管理局	3	3	100.00%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	90	A
市公路建养中心	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	93.33	A
市国资委	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	93.33	A
市审计局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市司法局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市商务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市财政局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市民政局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
湖南理工学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市广播电视台	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市退役军人事务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市林业局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市气象局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市供销联社	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
岳阳职业技术学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市工信局	13	13	100.00%	10	76.92%	0	0.00%	3	23.08%	88.46	B
市生态环境局	4	4	100.00%	2	50.00%	0	0.00%	1	25.00%	80	B
市水利局	3	3	100.00%	1	33.33%	0	0.00%	1	33.33%	73.33	C
岳阳海关	2	2	100.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	75	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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公交集团公司	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	2	11.76%	97.65	A
市城投集团公司	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	2	16.67%	96.67	A
市水务集团公司	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	1	10.00%	98	A
岳阳华润燃气公司	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	1	20.00%	96	A
国网岳阳供电公司	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100	A
市城运集团公司	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	93.33	A

附件 3:

2024 年 8 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
湘阴县	-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：346562）
君山区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
岳阳经开区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市国资委	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市烟草局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市工信局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市民政局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市发改委	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
岳阳职业技术学院	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 D 类
市市场监督管理局	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期，且没有提前申请延期，又无正当理由的，每件扣 0.5 分（热线编号：334710）
市生态环境局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市水利局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
岳阳海关	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市应急管理局	-1	信件办理质量	承办单位未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：200791）
	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市水利局	-1	信件办理质量	承办单位未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：200482）

附件 4:

2024 年 8 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
平江县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 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
湘阴县	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
	+1	创新创优	湘阴县副县长邓澳利到县数据局调度 12345 热线工作
临湘市	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
汨罗市	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
	+1	创新创优	汨罗市委常委、宣传部部长艾志军率队督查 12345 热线办理情况，旨在进一步提升热线办结满意率
云溪区	+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	信件办理质量高，受到群众、企业和领导好评的，经热线主管部门核实，每件加 1 分（信件编号：199950）
城陵矶新港区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
南湖新区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
屈原管理区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市市场监督管理局	+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	信件办理质量高，受到群众、企业和领导好评的，经热线主管部门核实，每件加 1 分（信件编号：200256）
市城运集团公司	+1	热线办理质量	热线工单办理质量高，受到群众、企业和领导好评的，经热线主管部门核实，每件加 1 分（热线编号：388121）

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。

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 9 月 22 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号