

# 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室

---

## 海口市 12345 政务服务便民热线 工作领导小组办公室 关于海口市 12345 政务服务便民热线成员 单位 2023 年 1 月份直通联办工作 情况的通报

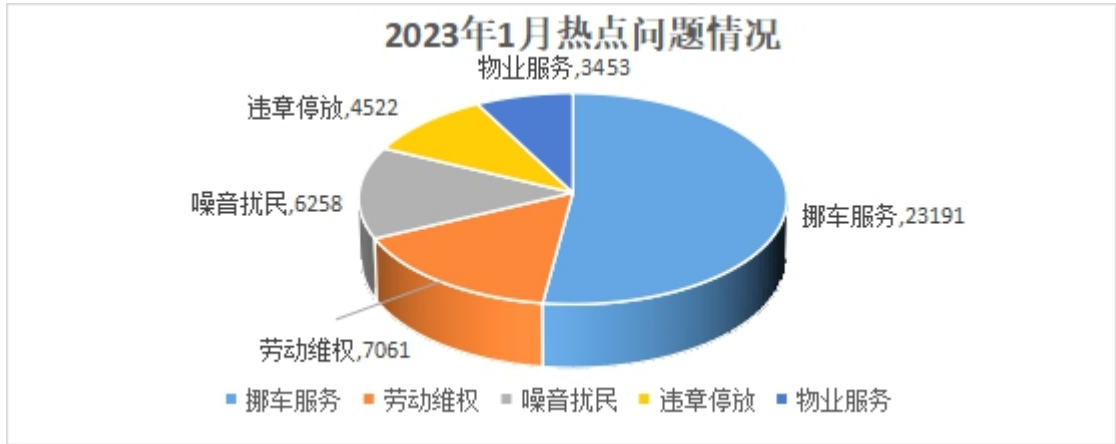
各热线成员单位：

根据《中共海口市委办公室印发〈海口市关于坚持以党建引领基层治理建立“直通联办”工作机制的实施方案〉的通知》（以下简称《方案》），为进一步提升成员单位热线工作的服务质量和水平，现结合海口市“直通联办”实施方案要求，对各热线成员单位 2023 年度 1 月份考核情况进行通报：

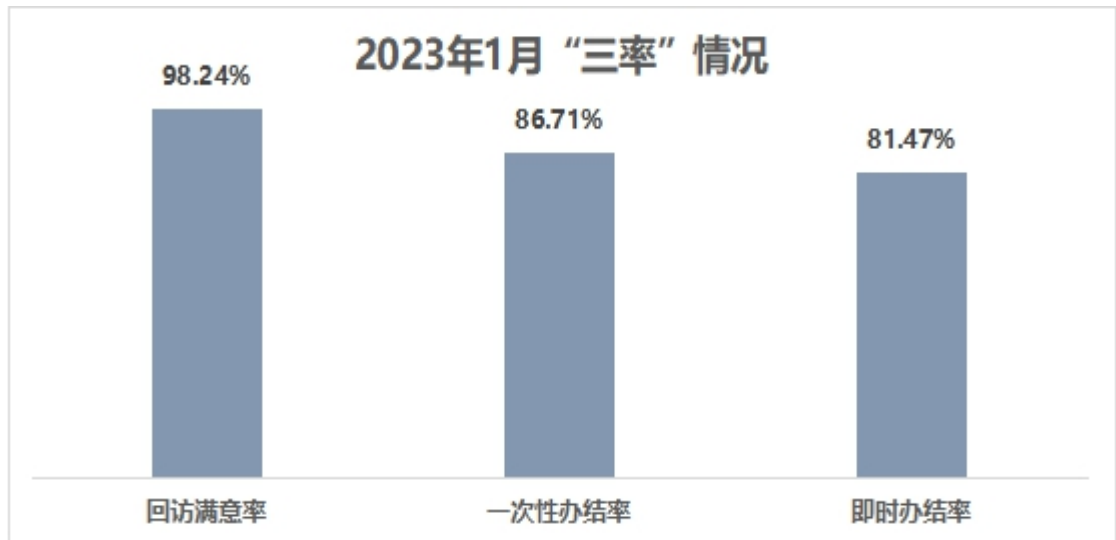
### 一、基本情况

#### （一）基本数据

1 月份应参加考核的成员单位 87 家，其中有 25 家成员单位月度总办件量少于 10 件不纳入考核，实际参与考核的成员单位共计 62 家。1 月份海口 12345 热线共受理热线办件 228673 件，日均受理 7377 件。



## (二) “三率”情况



### 1. 热线办件回访满意率情况



12345 热线共回访办件 **101592** 件

回访满意 **99809** 件，满意率 **98.24%**



### 回访满意率达 100%的职能单位

1. 海口供电局
2. 海口市人力资源和社会保障局
3. 市公安局交通警察支队
4. 海口市水务集团有限公司
5. 海口市教育局
6. 海口烟草专卖局
7. 海口市市政管理局
8. 海口市医疗保障局
9. 海口市旅游和文化广电体育局
10. 海口市公共交通集团有限公司
11. 中国有线电视网络有限公司海口分公司
12. 海口旅游文化投资控股集团有限公司
13. 海口市司法局
14. 海口市园林和环境卫生管理局
15. 市城市建设投资有限公司
16. 海口市农业农村局



### 回访满意率达 100%的职能单位

17. 海口市发展和改革委员会
18. 海口市机关事务管理局
19. 海口市民政局
20. 海口市财政局
21. 海口市地下综合管廊投资管理有限公司
22. 海口美兰国际机场
23. 海口市总工会
24. 市消防救援支队
25. 海口市桥隧管理有限公司
26. 市路桥建设投资有限公司
27. 海口市住房和城乡建设局
28. 海口市林业局
29. 海口市科学技术工业信息化局
30. 海口综合保税区管理委员会
31. 中共海口市委宣传部
32. 海口市应急管理局



### 回访满意率低于 95%的职能单位

- 1、国家税务总局海口市税务局
- 2、海口市退役军人事务局
- 3、市公安局

## 2. 热线办件一次办结率情况



12345 热线一次性办结 **82426** 件

一次办结率为 **86.71%**



### 一次办结率达 100%的职能单位

1. 海口市医疗保障局
2. 海口市司法局
3. 海口市总工会



### 一次办结率低于 70%的职能单位

1. 海口市林业局
2. 海口市菜篮子产业集团有限责任公司
3. 海口综合保税区管理委员会
4. 中国铁塔股份有限公司海口市分公司
5. 中国移动海南分公司

## 3. 热线咨询类办件即时办结率情况



12345 热线前台即时办结 **110698** 件

即时办结率 **81.47%**



### 即时办结率高于 90%的职能单位

1. 海口供电局
2. 海口市卫生健康委员会
3. 海口市市场监督管理局
4. 海口市水务集团有限公司
5. 海南海汽运输集团股份有限公司



### 即时办结率低于 40%的职能单位

1. 中国铁塔股份有限公司海口市分公司
2. 海口市科学技术工业信息化局
3. 海口国家高新技术产业开发区
4. 海口市生态环境局
5. 市城市建设投资有限公司

## 二、“回访满意率” “一次办结率” “即时办结率” 数据分析

### (一) “回访满意率” 数据分析

不满意办件所涉及的主要问题为：社会治安与综合治理、噪音扰民等。

社会治安与综合治理问题共计 928 件。处理单位：市公安局。

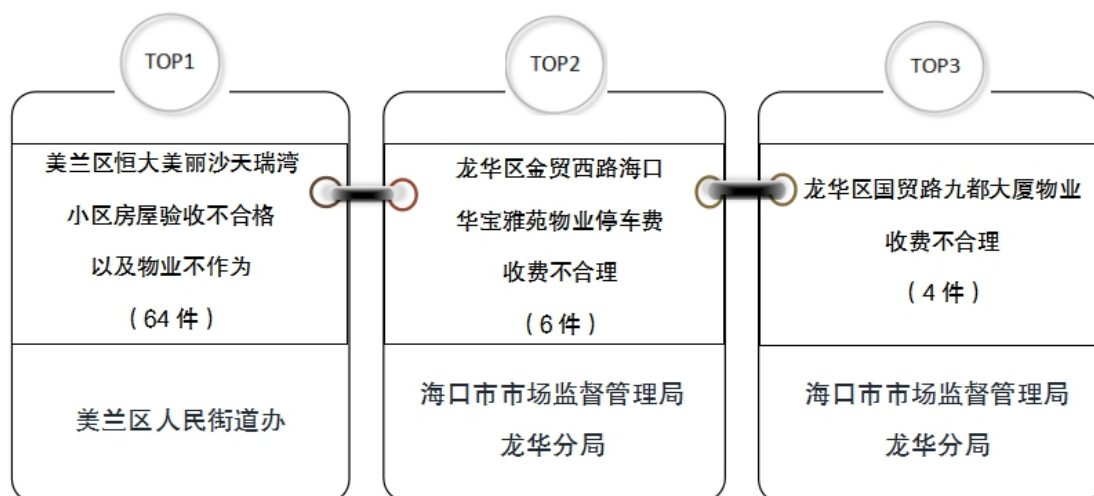
噪音扰民问题共计 105 件。处理单位：海口市综合行政执法局琼山分局、海口市综合行政执法局美兰分局、市公安局等。

不满意的原因包括：属历史遗留问题、问题推动解决难度较大、所诉问题未得到解决、承办单位答非所问或答复意见不够不明确、市民对承办单位工作不满意等。其中，回访市民表示问题未得到解决件数有 703 件，占不满意办件的 39.43%。

## （二）“一次办结率”数据分析

未一次性办结涉及的问题主要为：物业服务问题、噪音扰民问题。

物业服务问题共计 993 件。



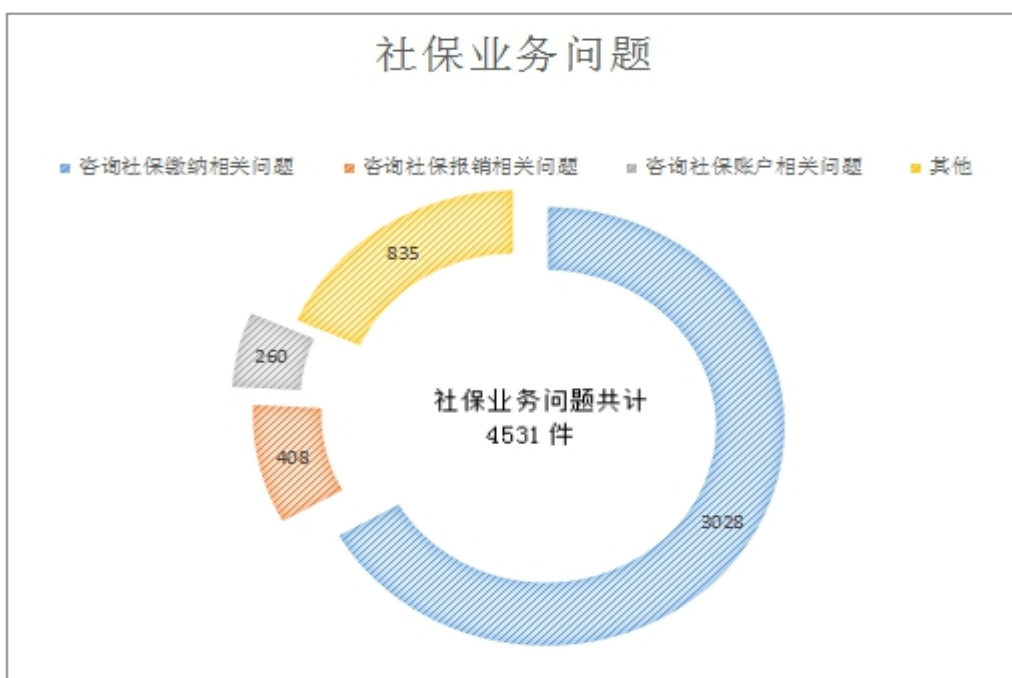
噪音扰民问题共计 812 件。



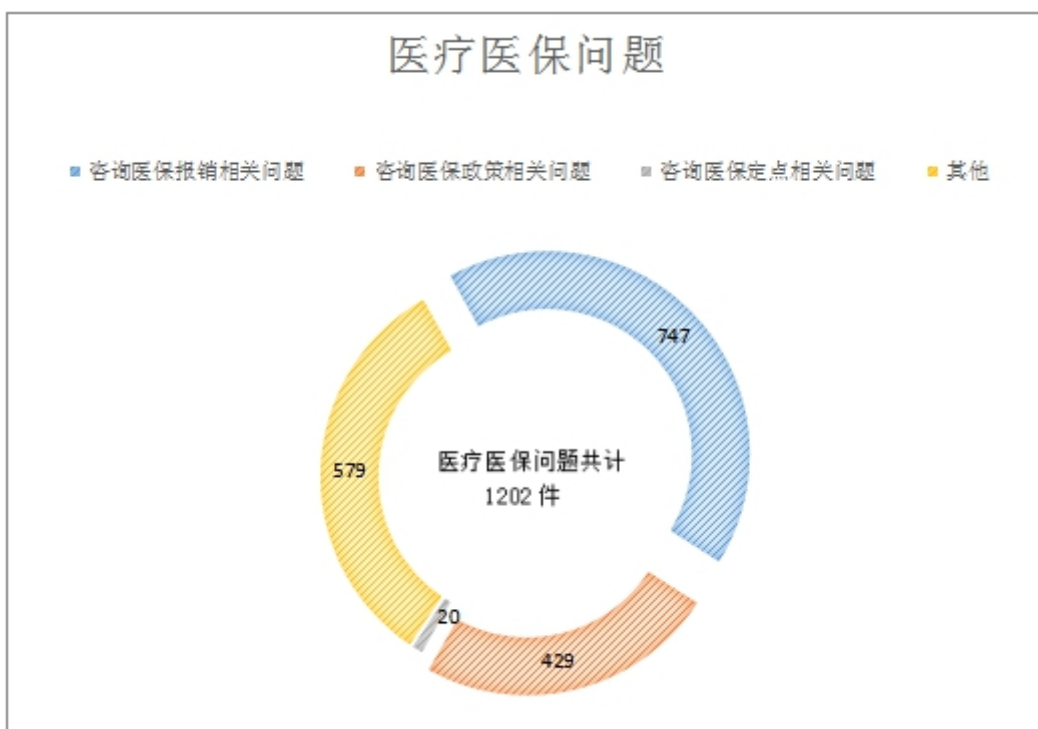
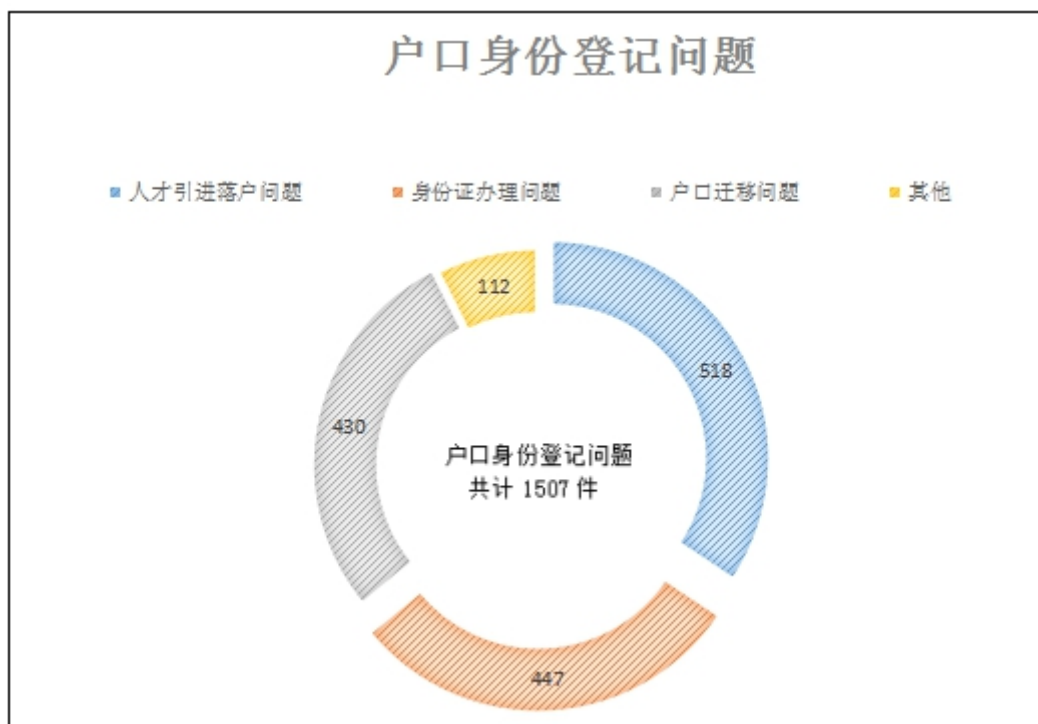
影响一次办结率的原因包括：因各承办单位职责不清晰造成工单多次流转、承办人员业务不扎实、承办单位答复意见不规范、问题推动解决难度较大、属历史遗留问题办件等。其中，市民诉求未得到解决 8281 件，占未一次办结办件的 65.43%。

### (三) “即时办结率”数据分析

未即时办结件涉及的问题主要为：社保业务、户口身份



登记、医疗医保问题。



影响即时办结率的原因主要为：成员单位对知识库录入工作重视不够、知识库内容更新不及时、知识库内容不完整、知识库录入不规范等，造成无法直接在线解答市民，需派单



咨询，同时，存在部分涉及需政策解读问题，需派发职能部门对具体政策细则进行详细解读等情况。

从以上“三率”数据分析中得出，影响成绩的原因主要体现在：问题未得到解决、知识库内容缺失、答非所问或答复意见不明确、市民对承办单位不满意等，其根本是各单位的服务意识、责任意识、解决问题的能力有待提升。

### **三、下一步工作要求**

#### **（一）提高站位、端正态度、压实责任**

为助力自贸港核心区和现代化国际化新海口建设，充分发挥好 12345 热线的市民群众“连心桥”、政务服务“总客服”职责作用，各成员单位要高度重视、高位指挥、统筹推进所属单位（部门）热线工作，全面压实各级党组织书记“第一责任人”职责，把市民、游客、企业“满意不满意、高兴不高兴、答应不答应”作为衡量热线工作成效的根本标准。各热线成员单位应总结分析本单位考核成绩，综合分析当月办件处置中存在问题，有的放矢的提出整改措施，加强对热线工作人员的督导和培训力度，加快热线工作知识库的更新录入，切实提高热线办件“即时办结率”、“一次办结率”和“回访满意率”。

#### **（二）开展逾期件的专项清理行动**

1 月份，海口 12345 热线咨询类办件总量 135879 件，逾期 545 件，占 0.40%，投诉类办件总量 47676 件，逾期 657 件，占 1.38%。海口市住房和城乡建设局、海口市卫生健康委员会、海口市科学技术工业信息化局、海南港航控股有限



公司、海口桂林洋经济开发区管理委员会等5家热线成员单位逾期办件较多，其中既有属于历史遗留、推动解决难度较大的问题，也有部分成员单位拖延未办的新问题。各热线成员单位要对积累的逾期件及时销号处理，深入排查亟待解决的问题，在工作中“查堵点、破难题、促发展”，市热线办将进行周通报，对各单位长期逾期未处理的办件，将按程序提请市纪委监委予以监督。


### **（三）强化考核结果运用，推动干部担当作为**

为贯彻落实以党建引领基层治理的工作要求，推动干部队伍作风转变，市委“直通联办”工作领导小组按照《方案》要求建立了工作调度例会制度，将考评情况在市委专题会议以及区委书记月度重点工作点评会上通报，市委书记将进行点评。市委将对月度考核成绩排名靠后的单位，按照干部管理权限，由党（工）委书记点名、组织部门领导约谈。月度考核成绩也将作为各级党组织书记抓基层党建述职评议考核和各级领导班子及领导干部考核考察的参考依据，并与干部提拔任用、职级晋升、年度考核、评先评优等事项挂钩。

- 附件：1.《海口市关于坚持以党建引领基层治理建立“直通联办”工作机制的实施方案》
2. 2023年1月份成员单位绩效考核得分明细表
3. 2023年1月份成员单位满意率情况表

(此页无正文)

海口市12345政务服务便民热线  
工作领导小组办公室（代）  
2023年3月21日

A red circular official seal is positioned over the text. The seal features a five-pointed red star in the center. The Chinese characters "海口市" (Haikou City) are written along the top inner edge of the circle, and "12345政务服务便民热线" (12345 Government Service Convenience Hotline) is written along the bottom inner edge. The seal is partially overlapping the text "海口市12345政务服务便民热线" and "工作领导小组办公室（代）".

(此件依申请公开; 联系人: 孟真, 联系电话: 68575290)

抄送: 市委办公室、市人大办公室、市政协办公室