**辽宁省12328热线**

**运行情况**

2022年4月

（工作动态）

辽宁省交通运输厅运输处 2022年5月5日

我省12328交通运输服务监督热线系统（以下简称“12328热线”）运行总体平稳，服务能力不断提升，服务质量持续改善，较好发挥了倾听民声、畅通民意、排忧解难、汇集民智的作用，现将有关情况汇报如下。

一、总体情况

2022年4月,全省共受理有效业务量359258件，环比上月增加20.92%，如图1所示。主要原因是因疫情防控收费站关闭影响，导致高速公路领域信息咨询量大幅增长。其中，信息咨询、意见建议、投诉举报三类业务分别为355994件、1891件和1373件，分别占业务总量的99.09%、0.53%和0.38%。

|  |  |
| --- | --- |
| 业务类型 | 件数（件） |
| 投诉举报 | 1373 |
| 信息咨询 | 355994 |
| 意见建议 | 1891 |
| 总 计 | 359258 |

****

**图1 2022年4月份12328热线业务量分布情况**

二、业务类别分析

**高速公路业务量占较大。**如图2所示，2022年4月份各业领域中，涉及道路运输、城市客运、高速公路领域的电话业务量分别为985件、1681件和355825件，分别占业务总量的0.27%、0.47%和99.04%，普通公路、水路、民航、铁路、邮政等领域业务量占业务总量的0.21%。

|  |  |
| --- | --- |
| 业务领域 | 件数（件） |
| 高速公路 | 355825 |
| 城市客运 | 1681 |
| 道路运输 | 985 |
| 普通公路等领域 | 767 |
| 总计 | 359258 |



**图2 2022年4月份12328热线业务领域分布**

三、下步工作要求

**一是**各市要充分发挥我省12345热线与12328热线“双号并行”组合优势，实现即时答复、受理转办、跟踪督办、复核回访的全闭环办理流程，抽调业务专家做客12345热线台席，及时协调、处置涉物流保通保畅等相关问题。

**二是**各市要全面梳理疫情防控及物流保通保畅相关政策。为12345热线话务人员精准答复提供支撑。

**三是**各市要建立日报、周报等工作机制，重点关注“复产复工”“物流保通保畅”等问题，对企业群众反映强烈、易引发舆情的典型问题予以重点关注。

 报送：各位厅领导

分送：各市交通运输局，厅发展中心、服务中心，厅机关各处室，省交投集团

联系电话：024-23252829 邮箱：jttzhys@163.com