

平江政务督查

第8期

平江县人民政府督查室

2024年5月31日

2024年4月份平江县12345热线和市、县长信箱运行办理情况通报

一、基本情况

4月份，共受理12345热线工单1404件，其中湘易办2件。热线工单事件分类统计排行前五的是：市场管理类389件，占比18.8%；住房与城乡建设类250件，占比12.08%；公共服务类230件，占比11.12%；社情民意类204件，占比9.86%；农林水利类194件，占比9.38%。

4月份，乡镇（街道）办理工单量排名前三位为汉昌街道、伍市镇、长寿镇。县直单位办理工单量排名前三位为：市场监督管理局、交通局、人社局。工单办理综合指标值排名前三位的乡镇（街道）为三阳乡、大洲乡、板江乡。工单办理综合指标值排名前三位的县直单位为：税务局、环保局、民政局。

4月份，热线超期办结工单31件，其中汉昌街道4件；

天岳街道 4 件；安定镇 4 件；无系统单位 4 件；市场监督管理局 4 件；加义镇 3 件；福寿山镇 3 件；上塔市镇 1 件；南江镇 1 件；教育局 1 件；城管局 1 件。

4 月份，共受理群众来信 143 件，中国政府网 8 件，省长信箱件 3 件，市长信箱 104 件，县长信箱 28 件，均已按时办结。非常满意信件 7 件，其中：汉昌街道 2 件、虹桥镇 1 件、市场监督管理局 1 件、医保局 1 件、公安局 1 件、民政局 1 件。

二、存在的问题

1、县交警大队：工单[190953]，市民投诉兴旺检测站根据行业管理原则应属于交警大队处理，但交警大队以兴旺检测站社会化为由退回工单，不符合规定。

2、汉昌街道：工单[190155]，市民投诉路边下水道堵塞，汉昌街道以“不属于职能范围”为由退回工单，经热线办与部门单位现场查看，实际情况为安置区自建房将泥沙冲入排水沟导致堵塞，应由汉昌街道协调处理。但汉昌街道多次退回该工单，导致超期办结。

3、办理效率存在差距：4 月 9 日下发的县长交办件，热线办多次催促，仍有汉昌街道未交答复，扣 0.5 分。

4、工单办理质量不高：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。余坪镇、龙门镇、上塔市镇考核等级

为 B 类，扣 2 分；童市镇、岑川镇、天岳街道考核等级为 C 类，扣 4 分；福寿山镇考核等级为 E 类，扣 8 分。

三、工作要求

1、规范办理流程。根据首问责任制，各承办单位在接到确不属于本单位承办的工单后，要提供相关依据、明确建议单位并在 1 个工作日内申请退回。对属于本单位承办的，务必在第一时间与当事人取得联系，了解情况、快速办理。

2、规范办理回复。回复内容应包括办理机构或人员、办理时间、办理过程、办理结果、联系当事人情况，做到条理清晰、表述准确。不得简单回复“已安排相关部门处理”、“已联系相关部门调查”、“正在协调处理中”等。对因客观条件限制暂时无法解决的，承办单位应制定具体措施，推进解决，并告知当事人办理进度、解决措施及明确的解决期限；因诉求不符合法律、法规、规章及政策规定，不能办理或决定不予受理的，承办单位应向诉求人做好解释说明工作。对因诉求人反映情况不属实、政策原因暂时无法解决或恶意投诉、浪费行政资源，导致回访结果为不满意的，承办单位可按规定向热线办提供相关依据，热线办在统计办理情况时予以剔除。

附件：2024 年 4 月份 12345 政务服务热线综合评价表

附件：

2024年4月份12345政务服务热线综合评价表

部门名称	受理案件数	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	回访不满意率	综合指标值	等级评价
平江县税务局	7	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳市生态环境局 平江分局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县民政局	2	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县自然资源局	18	27	27	100%	27	100%	0	0%	1	4.76%	99	A
平江县教育局	48	51	51	100%	51	100%	1	1.96%	2	4.35%	98.7	A
平江县医保局	16	14	14	100%	14	100%	1	7.14%	0	0%	98.6	A
平江县卫生健康局	34	37	37	100%	37	100%	3	8.11%	0	0%	98.4	A
平江县人力资源和 社会保障局	57	81	81	100%	81	100%	7	8.64%	2	2.63%	97.7	A
平江县高新区	29	37	37	100%	37	100%	2	5.41%	2	5.88%	97.7	A
平江县润恒自来水 有限公司	24	24	24	100%	24	100%	1	4.17%	2	7.41%	97.7	A
平江县交警大队	47	40	40	100%	40	100%	4	10%	1	2.22%	97.6	A
平江县交通运输局	65	62	62	100%	62	100%	4	6.45%	4	6.67%	97.4	A
平江县公安局	57	53	53	100%	53	100%	2	3.77%	6	10.71%	97.1	A
平江县城管局	59	51	51	100%	50	98.04%	5	9.8%	4	6.9%	96.1	A
平江人民医院	16	14	14	100%	14	100%	2	14.29%	1	5.26%	96.1	A
平江县市场监督管 理局	211	237	237	100%	236	99.58%	38	16.03%	13	5.75%	95.5	A

部门名称	受理案件数	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	回访不满意率	综合指标值	等级评价
平江县文旅广体局	15	17	17	100%	17	100%	1	5.88%	3	16.67%	95.5	A
县长信箱办	104	92	92	100%	90	97.83%	7	7.61%	12	12%	95.4	A
平江县住建局	43	42	42	100%	41	97.62%	5	11.9%	5	13.16%	94.3	A
平江县商务粮食局	10	11	11	100%	10	90.91%	2	18.18%	2	16.67%	90.3	A
三阳乡	16	14	14	100%	14	100%	0	0%	0	0%	100	A
大洲乡	7	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
板江乡	3	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
梅仙镇	35	36	36	100%	36	100%	3	8.33%	2	5.41%	97.3	A
安定镇	38	39	39	100%	39	100%	3	7.69%	4	11.11%	96.2	A
石牛寨镇	20	20	20	100%	20	100%	3	15%	1	4.55%	96.1	A
瓮江镇	18	22	22	100%	22	100%	2	9.09%	2	10.53%	96.1	A
向家镇	6	5	5	100%	5	100%	1	20%	0	0%	96	A
虹桥镇	14	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	3	16.67%	95.6	A
伍市镇	50	56	56	100%	56	100%	5	8.93%	9	16.98%	94.8	A
三墩乡	6	5	5	100%	5	100%	0	0%	2	28.57%	94.3	A
长寿镇	46	45	45	100%	45	100%	6	13.33%	9	19.15%	93.5	A
汉昌街道	60	71	71	100%	69	97.18%	8	11.27%	10	17.86%	93.3	A
加义镇	17	18	18	100%	17	94.44%	3	16.67%	2	10.53%	92.9	A
木金乡	11	11	11	100%	11	100%	4	36.36%	0	0%	92.7	A
南江镇	24	32	32	100%	31	96.88%	5	15.63%	5	16.67%	92.6	A
浯口镇	16	21	21	100%	21	100%	7	33.33%	1	6.25%	92.1	A
三市镇	14	16	16	100%	16	100%	6	37.5%	1	6.25%	91.3	A

部门名称	受理案件数	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	回访不满意率	综合指标值	等级评价
余坪镇	15	11	11	100%	11	100%	6	54.55%	0	0%	89.1	B
龙门镇	13	20	20	100%	20	100%	5	25%	5	33.33%	88.3	B
上塔市镇	6	8	8	100%	7	87.5%	3	37.5%	1	11.11%	86.5	B
童市镇	5	8	8	100%	8	100%	3	37.5%	3	42.86%	83.9	C
岑川镇	6	7	7	100%	7	100%	4	57.14%	2	28.57%	82.9	C
天岳街道	44	50	50	100%	47	94%	32	64%	12	26.09%	80.2	C
福寿山镇	11	9	9	100%	6	66.67%	5	55.56%	6	54.55%	68	E