

平江政务督查

第 9 期

平江县人民政府督查室

2024 年 7 月 10 日

2024 年 5 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

5 月份，共受理 12345 热线工单 1263 件，热线工单事件分类统计排行前五的是：市场管理类 426 件，占比 20.88%；住房与城乡建设类 223 件，占比 10.93%；社情民意类 218 件，占比 10.69%；公共服务类 188 件，占比 9.22%；环境保护类 158 件，占比 7.75%。

5 月份，乡镇（街道）办理工单量排名前三位为汉昌街道、伍市镇、天岳街道。县直单位办理工单量排名前三位为：市场监督管理局、城管局、交通运输局，工单办理综合指标值排名

前三位的乡镇(街道)为向家镇、大洲乡、童市镇。工单办理综合指标值排名前三位的县直单位为：平江县第一人民医院、税务局、民政局。

5月份，热线超期办结工单37件，其中汉昌街道6件；安定镇5件；梅仙镇4件；加义镇2件；南江镇2件；天岳街道1件；三阳乡1件；三墩乡1件；浯口镇1件；市场监督管理局5件；住建局2件；自然资源局1件；公安局1件；交警大队1件；教育局1件；电信公司1件；无系统单位2件。

5月份，共受理群众来信146件，中国政府网7件，省长信箱件8件，市长信箱93件，县长信箱38件，均已按时办结。市长信箱群众满意率为94.62%。非常满意信件4件，其中：三阳乡2件、教育局1件、交通局1件。

二、存在的问题

1、工单办理不注重时效：除因被市热线办退回导致超期的工单外，还有6个工单无故超期。分别是梅仙镇[242019]、[233459]，南江镇[219337]，三阳乡[217784]，住建局[209525]、[203468]。根据考评细则，每件扣0.5分。

2、工单办理质量有差距：因结案内容不规范等原因被退回重办情况较多，导致综合指标分值较低。自然资源局、三

市镇、石牛寨镇、板江乡、木金乡、三阳乡、安定镇考核等级为 B 类，扣 2 分；加义镇、梅仙镇考核等级为 C 类，扣 4 分；三墩乡考核等级为 D 类，扣 6 分。

3、担当精神还需提升：工单[234376]，涉及多米菜市场违建和流动摊贩管理，热线办根据行业管理原则派到自然资源局等单位，自然资源局以机构改革后执法权将收回为由多次退回工单，导致该工单多次延期。龙门镇承办的工单[206794]，因信访专干个人原因两次申请延期，不符合规定。

三、工作要求

1、进一步强化服务意识。承办单位要按照“属地管理优先”和“首问负责制”要求，认真履行办理、答复、反馈、协调等责任。承办单位办理负责人要在接到工单后第一时间主动与来电人沟通，进一步了解诉求，明确下一步办理意见。努力做到合理诉求办理到位，不合理投诉解释到位，涉法涉诉问题引导到位。

2、进一步加强工作对接。各承办单位接到工单后应当及时办理、回复、提交办结情况，无特殊情况不得延期办理；对工单办理时限将要到期、又不能办结的，要确保在时限到期前申请延期且延期不超过 1 次；在单位职能职责范围内的诉求，

特别是涉及多个部门职能职责事项的工单，不得随意回退，要主动和热线办对接，协调相应部门联合办理，避免超期。

附件：2024年5月份12345政务服务热线综合评价表

附件：

2024年5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
平江人民医院	16	18	18	100%	18	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县税务局	7	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县民政局	5	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县发改局	2	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县残疾人联合会	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县消防大队	1	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
平江县人力资源和社会保障局	35	45	45	100%	45	100%	2	4.44%	2	4.35%	98.2	A
平江县医保局	11	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	0	0%	98.2	A
平江县交警大队	38	45	45	100%	44	97.78%	3	6.67%	0	0%	98	A
平江县教育局	43	43	43	100%	42	97.67%	2	4.65%	1	2.13%	97.9	A
平江县公安局	49	52	52	100%	51	98.08%	2	3.85%	3	6.52%	97.4	A
平江县市场监督管理局	236	238	238	100%	233	97.9%	16	6.72%	10	4.18%	97.2	A
平江县润恒自来水有限公司	14	14	14	100%	14	100%	0	0%	2	14.29%	97.1	A
平江县卫生健康局	40	42	42	100%	42	100%	1	2.38%	5	12.5%	97	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
平江县交通运输局	51	65	65	100%	65	100%	4	6.15%	7	11.29%	96.5	A
平江县高新区	20	23	23	100%	23	100%	2	8.7%	2	9.09%	96.4	A
平江县城管局	88	89	89	100%	89	100%	9	10.11%	11	12.22%	95.5	A
岳阳市生态环境局平江分局	3	4	4	100%	4	100%	1	25%	0	0%	95	A
平江县住建局	40	42	42	100%	40	95.24%	6	14.29%	2	5.13%	94.7	A
平江县电信公司	12	8	8	100%	7	87.5%	1	12.5%	0	0%	93.8	A
平江县文旅广体局	32	31	31	100%	31	100%	5	16.13%	5	16.13%	93.5	A
平江县商务粮食局	5	6	6	100%	6	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
平江华润燃气公司	2	2	2	100%	2	100%	1	50%	0	0%	90	A
平江县自然资源局	25	16	16	100%	15	93.75%	5	31.25%	2	10.53%	89.8	B
向家镇	7	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
大洲乡	4	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
童市镇	8	7	7	100%	7	100%	0	0%	1	14.29%	97.1	A
龙门镇	11	9	9	100%	9	100%	0	0%	2	16.67%	96.7	A
虹桥镇	9	11	11	100%	11	100%	2	18.18%	0	0%	96.4	A
余坪镇	8	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	1	11.11%	96	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
南江镇	27	25	25	100%	23	92%	2	8%	1	3.85%	95.2	A
伍市镇	54	51	51	100%	51	100%	9	17.65%	5	9.62%	94.5	A
上塔市镇	6	8	8	100%	8	100%	1	12.5%	1	16.67%	94.2	A
岑川镇	4	4	4	100%	4	100%	0	0%	1	33.33%	93.3	A
福寿山镇	5	7	7	100%	7	100%	1	14.29%	1	20%	93.1	A
瓮江镇	25	24	24	100%	24	100%	6	25%	3	12.5%	92.5	A
天岳街道	42	48	48	100%	47	97.92%	15	31.25%	2	4.17%	92.3	A
长寿镇	38	48	48	100%	48	100%	13	27.08%	8	17.78%	91	A
浯口镇	13	9	9	100%	8	88.89%	2	22.22%	1	7.69%	90.7	A
汉昌街道	58	56	56	100%	50	89.29%	10	17.86%	9	14.75%	90.3	A
三市镇	17	11	11	100%	11	100%	5	45.45%	1	6.25%	89.7	B
石牛寨镇	16	19	19	100%	19	100%	5	26.32%	4	25%	89.7	B
板江乡	7	5	5	100%	5	100%	3	60%	0	0%	88	B
安定镇	29	28	28	100%	23	82.14%	7	25%	3	9.09%	87.8	B
木金乡	5	7	7	100%	7	100%	3	42.86%	2	28.57%	85.7	B
三阳乡	6	8	8	100%	7	87.5%	2	25%	2	28.57%	85.5	B
加义镇	6	12	12	100%	10	83.33%	5	41.67%	2	20%	82.7	C

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
梅仙镇	15	17	17	100%	13	76.47%	3	17.65%	5	35.71%	82.3	C
三墩乡	6	5	5	100%	4	80%	4	80%	0	0%	78	D