

# 平江政务督查

第5期

平江县人民政府督查室

2024年5月7日

## 平江县人民政府督查室 2024年平江县一季度12345热线和市、县长 信箱运行办理情况通报

### 一、运行情况

#### (一) 12345 热线运行情况

一季度，我县工单量较多，居全市第二。12345 热线共受理市民来电诉求 4882 件，办结率为 99.98%，按期办结率为 96.61%。1、2、3 月份群众满意率分别为 82.52%、68.16%、81.65%。从受理问题类型来看，市场管理类占比 17.58%、交通运输与交通秩序类占比 15.38%、公共服务类占比 14.78%、人力资源和社会保障类占 9.53%，居前 4 位，其他类占 42.73%。

一季度工单办理量前三名的县直单位和乡镇（单位）分别

为：市监局、人社局、交通局、汉昌街道、南江镇、天岳街道。工单办理迅速、按期办结率高、回访情况较好的有教育局、城管局、公安局、伍市镇、上塔市镇、瓮江镇。

教育局、天岳街道、浯口镇、供销联社、瓮江镇典型案例上报积极，其中天岳街道在1、3月均上报了典型案例。

## **（二）市、县长信箱办理情况**

一季度，我县共受理群众来信268件，市长信箱134件，县长信箱94件，已办结268件，办结率为100%。1-3月的市长信箱群众满意率分别为81.63%、80.49%、76.92%。1-3月综合指标值分别为96.33、96.10、95.38。共受理国办工单5件，省长信箱件35件，均已按时办结。

市长信箱191510福寿山镇办理并回复的信件，受到人民群众的表扬。教育局、税务局、住房公积金中心、高新区等单位回复信件迅速，信件办理认真负责，回复内容规范，群众满意率较高。

## **（三）知识库上传情况**

一季度，我县12345政务服务便民热线系统知识库更新3条。交通局、人社局、民政局上报知识库内容及时，质量高。2月22日，因气候恶劣（下冻雨及路面结冰），存在行车安

全隐患，多条班车线路停开，交通局及时上传停开班次情况的实时信息。

## 二、存在问题

**1. 推诿扯皮现象。**主要体现为各承办单位未落实首问责任制，未积极处理群众诉求，互相推诿。如工单[ 049666 ]，群众反映汉昌街道浏家滩往防洪堤路口新路与老路交界处路面积水的问题。热线办按照属地管理原则派到汉昌街道，后又转到水利局、城管局等多个部门，均以非职能范围为由退回，最后由热线办与施工方对接处理。

**2. 工单办结不及时。**市监局一季度超期工单 33 件，占全县超期工单的 20%；天岳街道多个工单以信访工作人员赴北京维稳家中无人上班为由申请延期，不符合规定。

**3. 工单受理不主动。**如多个工单涉及的抖音买课未达到宣传效果要求退钱的诉求，实质上为虚假宣传，应由市场监督管理局负责，但其中一部分工单市监局以无“虚假宣传”四个字为由退回，导致该诉求无法处理。

**4. 虚假结案现象。**承办单位未与当事人联系，虚假结案。政务热线 012021 医保局办理回复，出现虚假结案的情况。在岳阳市 12345 热线和市长信箱运行办理情况中被全市通报。

**5. 承办单位不重视。**部分单位人员配备不齐、业务不熟、工作态度不端正。增加了工单下派难度和处理效率。

### 三、工作建议

**1. 明确工作职责。**各承办单位要高度重视群众诉求办理工作，明确分管负责人和办理股室（机构），选派政治素质好、业务能力强的工作人员，负责工单（信件）转办事项、本单位受理事项的承办、转办和督查，加快完善责任分明、协调有序、运转高效的工作机制，切实解决好群众的“急难愁盼”问题。

**2. 规范办理流程。**各承办单位在接到工单或信件后，要认真研判，对不属于本单位承办的，提供相关依据并在1个工作日内反馈至县热线办，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，在工单或信件办理结束后如实向当事人反馈办理结果。要重点研究重复投诉工单或信件，对合理诉求积极跟踪，重点解决。

平江县人民政府督查室

2024年5月7日