

绩溪政务公开

通报 第15期（总第15期）

绩溪县人民政府办公室

2022年4月15日

2022年3月份“12345”政务服务便民热线、政民互动和网络留言办理情况通报

一、总体情况

（一）全县“12345”热线电话受理情况

3月份，全县“12345”政务服务便民热线共受理各类来电262件，日均受理9件。其中，咨询类111件、反映类136件、投诉类7件、建议类1件、举报类7件，分别占比42.37%、51.91%、2.67%、0.38%、2.67%；群众反映的热点问题依次是：城乡建设、疫情防控、政务服务、公安民政司法、劳动人事，分别占比33.59%、12.98%、12.60%、7.25%、5.34%。热线直办152件，后台转办110件，反馈84件，办结84件，办结率100%。

（二）热线留言办理情况

1. 市长热线办理情况。

市长热线转办14件，交办14件，办结14件，办结率100%。从信件性质看：在受理的14件中，投诉类11件，占78.57%；咨询类2件，占比14.29%；举报类1件，占比7.14%。

办理情况较好的单位有：县人社局、县市场监管局。

本月无逾期办理（未按时回复）的单位。

2. 省长热线等留言办理情况。

3月份，我县收到省长热线等留言5件，办结5件，办结率100%。分别反映关于县林业局综合大楼店面房办证问题、临溪镇雄路加油点选址安置问题、煤炭山加油点征地垫付款问题、宣绩高铁建设临时用地问题、疫情防控相关政策问题。

办理情况较好的单位有：县卫健委、县林业局。

本月无逾期办理（未按时回复）的单位。

3. 政民互动和网络留言办理情况。

政民互动和网络留言共受理27件，办结27件，办结率100%。其中，市长信箱4件，回复4件，按时回复4件，回复率100%；县长信箱23件，回复23件，按时回复23件，回复率100%。

办理情况较好的单位有：县教体局、县医保局。

本月无逾期办理（未按时回复）的单位。

（三）热点分析

市长热线热点问题主要为社会事业与民生保障类、食品安全监督类、城乡建设与环境保护类。社会事业与民生保障类受理5件，占比

35.71%，主要反映南郊垃圾场拖欠农民工工资问题、扬溪镇高枧村高铁项目工资拖欠问题、一次性伤残补偿金发放问题、城乡居民医保报销政策不合理问题、职工医保异地转移问题；食品安全监督类受理5件，占比35.71%，主要反映蜜禾食品有限公司存在虚假广告宣传行为问题、绩溪县裕山纪商行燕麦问题和县市场监管局受理超时问题、徽香黑猪电子商务有限公司销售无相关检疫合格证明猪肉问题、顺丰快递邮寄无动物检疫证明黑猪肉问题、蜜禾天猫食品旗舰店食品安全问题；城乡建设与环境保护类受理4件，占比28.58%，主要反映锦屏盛世小区房屋质量问题、家朋村十一组农田附近搭建房屋问题、家朋乡幸福村竹里村民组自来水水质问题、东山社区村民农田被泼洒渣土无法耕种问题。

政民互动和网络留言27件，其中，咨询类3件、投诉类5件、建议类18件，举报类1件，分别占比11.11%、18.52%、66.67%、3.7%；群众反映的热点问题依次是：教师招聘、公共安全、疫情防控、医疗保障，分别占比22.22%、11.11%、7.41%、7.41%。

二、存在问题

1. 多数单位市长热线办理后续跟踪问效不够。

2. 省长热线等留言答复质量不高。如临溪镇在办理“煤炭山加油点征地垫付款问题”答复中质量不高。

3. 政民互动和网络留言办理后台认领不及时。如县住建局没有按照规定时间认领县长信箱留言。

三、下一步工作安排

一是进一步提高思想认识。各单位要提高政治站位，充分认识做好政务服务便民热线、政民互动和网络留言办理的重要性，高度重视群众关切，严格规范各类投诉、咨询的受理、批转、办理、反馈等流程，做到按时认领、及时答复。

二是进一步规范办理程序。各单位要坚持即收即办工作要求，落实责任人员，在留言办理程序上下功夫，确保网民留言处置、回复等工作按规定程序进行。针对政策类问题，要及时公示公开，加强宣传解读，积极回应关切，避免有关政策类问题重复留言。

三是进一步提升办理质量。各单位要在回复态度、内容上下功夫，回复内容需条理清楚、表述严谨，做到问有所答，坚决杜绝回复内容与实际办理结果“两张皮”的情况，不能简单回复“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。

附件：市“12345”政务服务便民热线及政府网站信箱留言转办情况

报：市政务公开办。

发：各乡镇人民政府，县直政务公开责任单位。

附件

市“12345”政务服务便民热线及政府网站信箱留言转办情况

2022年3月

政务服务便民热线（市长热线）							
序号	单位	转办	已回复 （条）	办理中	逾期 办理	办结率	备注
合计		14	14	0	0	100%	
1	县人社局	3	3	0	0	100%	
2	县住建局	1	1	0	0	100%	
3	县农水局	1	1	0	0	100%	
4	县市场监管局	5	5	0	0	100%	含退办件1件
5	县医保局	2	2	0	0	100%	
6	华阳镇	1	1	0	0	100%	
7	家朋乡	1	1	0	0	100%	

政府网站信箱留言（市长信箱）							
序号	单位	转办	已回复（条）	未按时	未按时	办结率	备注
				认领（条）	回复（条）		
合计		4	4	0	0	100%	
1	县人社局	1	1	0	0	100%	
2	县市场监管局	1	1	0	0	100%	
3	县医保局	1	1	0	0	100%	
4	家朋乡	1	1	0	0	100%	

注：两个或两个以上单位共同承办的政务服务便民热线及政府网站信箱留言，本表只统计牵头单位信息数。