

旌德县人民政府办公室

关于 2023 年 1 月份 12345 政务服务便民热线和省长热线办理情况的通报

各镇人民政府，县直有关单位：

根据省市对于 12345 政务服务便民热线和省长热线的有关要求，为了进一步做好我县 12345 政务服务便民热线和省长热线办理工作，现将 1 月份工作情况通报如下：

一、全县 12345 热线电话受理情况

1 月份，全县 12345 政务服务便民热线共受理群众诉求件 200 件，日均受理件 6.45 件，较上年同期增长 132.56%（2022 年 1 月 86 件），较上月降低 1.96%（2022 年 12 月 204 件）。转办 199 件，直办 1 件。

从受理性质看，咨询类 14 件，占比 7%；投诉类 89 件，占比 44.5%；求助类 89 件，占比 44.5%；建议类 8 件，占比 4%。

从转办对象看，县人社局、县住建局、县城管局、旌阳镇、三溪镇办件较多。

从办理实效看，全县平均办结时长为 1.73 个工作日。其中县人社局在办件数量最多的情况下平均办结时长控制在全县平均办结时长以内，有力支撑了全县平均办结时长指标。

从办理满意度看，全县热线转办件满意率为 100%。但三溪存在办件初次核查不准确现象，导致答复内容与实际情况不符，致使来电人不满意退回，延长了办理时效，增加了办理难度。（230120128032048 号工单）

从办理规范性看，本月回访，部分办理单位仍存在未与来电人联系现象；县住建局未经调查核实退回属于本单位职责范围内工单。（230110128026004 号工单）

关于完善知识库方面，请各镇、县直各单位加大落实 12345 热线知识库信息报送工作力度，报送内容包括政策文件、政策解读、常见咨询答复口径等，报送信息需规范、准确。

二、省长热线等上级留言办理情况

1 月份，全县共办理省 12345 热线交办件 4 件（正式文件转办 2 件，12345 热线转办 2 件），办结 4 件，办结率 100%，满意率 100%，平均办结时长 3 个工作日。

三、当月热点分析

1. 工资拖欠问题。共受理办件 39 件，占比 19.5%。其中主要反映春节前农民工工资拖欠问题。

2. 核酸检测问题。共受理办件 4 件，占比 2%。主要反映核酸检测报告出具慢问题。

3. 自来水问题。共受理办件 22 件，占比 11%。主要反映自来水停水或水量小问题。

四、有关要求

市委、市政府主要负责同志高度重视 12345 热线工作，近期分别在 2022 年第四季度省热线工作情况通报上作出批示。李中书记 2 月 7 日批示：“工作情况不理想，要分析原因，整改提高”。何淳宽市长 2 月 6 日批示：“持续提升重点指标，尤其是办理时长和满意度”。2 月 7 日，省政务公开办牵头召开 12345 热线“营商环境监督分线”工作会议，强调要准确把握热线工作“总客服”“连心桥”“施政晴雨表”和“社会心理按摩器”定位，深入一线做好为企、为民服务，进一步拉高“及格线”，确保群众满意率达 98%以上，按时办结率、合理诉求解决率达 99%以上。请各相关单位坚持问题导向，狠抓满意率等重点指标整改提升，进一步加快提升热线办理工作质效。

附件：县 12345 政务服务便民热线留言转办情况

2023 年 2 月 23 日