

绩溪政务公开

通报 第21期（总第21期）

绩溪县人民政府办公室

2022年10月17日

2022年9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

9月份，全县“12345”政务服务便民热线受理各类来电共451件，日均受理15件，热线直办315件，后台转办136件，反馈136件，办结136件，办结率100%。其中，咨询类213件、反映类199件、投诉类19件、建议类19件、举报类1件，分别占比47.23%、44.12%、4.21%、4.21%、0.22%。群众反映的热点问题依次是：城乡建设、疫情防控、政务服务、交通运输、市容城管，分别占比20.84%、19.07%、18.18%、9.31%、7.76%。

（二）热线留言办理情况

1. 市长热线办理情况

9月份，市长热线转办25件，交办25件，办结25件，办结率100%。从信件性质看：在受理的25件中，投诉类24件，占96%；举报类1件，占比4%。

办理情况较好的单位有：县公安局、县市场监管局。

2. 省长热线等留言办理情况

9月份，我县收到省长热线4件，分别反映广场舞噪音扰民问题、违章建筑等问题、和顺悦庄交通问题、工程施工相关问题，均已按要求办结。

3. 政民互动和网络留言办理情况

9月份，政民互动和网络留言共受理43件，办结43件，办结率100%。其中，市长信箱8件，回复8件，按时回复8件，回复率100%；县长信箱35件，回复35件，按时回复35件，回复率100%。

办理情况较好的单位有：县人社局、县文旅局。

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、城市管理与服务类、城乡建设与环境保护类、食品安全与市场监管类、疫情防控类。社会事业与民生保障类受理2件，占比8.00%，主要反映仁里景区票使用问题、实验小学一年级班级人数超标问题；城市管理与服务类6件，占比24.00%，主要反映瑞泰华府物业装修押金退费问题、绩溪县航佳驾校多个问题、绩溪县华阳镇人民政府附近垃圾堆放问题、绩溪县现代佳美口腔门诊部架子鼓打击乐噪音扰民问题、绩溪县交警大队执法不公问题、和顺嘉苑小区居民电瓶车在小区内被拖走相关问题；城乡建设与环境保护类受理13件，占比52.00%，主要反映上

庄镇宅坦村董家村民组修路相关问题、伏岭镇原镇长滥用职权问题、板桥头乡下溪村龙溪河河道清淤相关问题、瀛洲镇瀛洲卫生院前道路问题、鄞山路航佳驾校附近河道水质突然泛黑、伏岭镇伏岭村伏上挖排污管道问题、高铁施工影响居民住房问题、徽山大道与来苏路交叉口未设置人行通道问题、文峰路中国电信营业厅附近岔路堵塞问题、瀛洲镇半茶云川组自来水账目公开和修建配电房问题、绩溪县西区10多家化工厂往河里偷排工业污水废气问题、华阳镇凤灵社区洪川村土地征收及自建房产权证办理问题、上庄镇旺川村房屋拆迁相关问题；食品安全与市场监管类3件，占比12.00%，主要反映绩溪县阳光超市商品过期问题、绩溪县瑞成汽贸不退意向金相关问题、绩溪县海纳百川酒店不予退房问题；疫情防控类1件，占比4.00%，主要反映绩溪县卫健委相关问题。

政民互动和网络留言43件，其中，咨询类16件、投诉类14件、建议类11件，举报类2件，分别占比37.2%、32.56%、25.58%、4.66%；群众反映的热点问题依次是：民生保障、城乡建设、城市管理分别占比23.26%、18.6%、11.63%。

二、存在问题

1. 市长热线办理情况报送不及时。如伏岭镇未按时报送工单号220901128016059办件答复。

2. 政民互动和网络留言未按时认领。如县财政局在办理县长信箱2022090013号时，未按时在网站后台认领该信件。

三、下一步工作安排

一是进一步提高思想认识。各乡镇、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，要高度重视群众关切，对各类来电来信做到按时认领、从快办理、及时答复；要强化保密意识，严格落实“涉密信息不上网，上网信息不涉密”，确保答复内容安全、准确。

二是进一步规范办理程序。各乡镇、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，严格规范各类投诉、咨询的受理、批转、办理、反馈等流程，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。各乡镇、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。要加强与来电来信人沟通，做好宣传解释工作，坚决避免重复、越级来电来信反映同一问题。

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。

送：县长，副县长。

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9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		25	25	0	0	100%	
1	县教体局	1	1	0	0	100%	
2	县公安局	4	4	0	0	100%	
3	县生态环境分局	2	2	0	0	100%	
4	县住建局	2	2	0	0	100%	
5	县交运局	1	1	0	0	100%	
6	县农水局	1	1	0	0	100%	
7	县文旅局	1	1	0	0	100%	
8	县卫健委	1	1	0	0	100%	
9	县市场监管局	3	3	0	0	100%	
10	县城管执法局	1	1	0	0	100%	
11	县铁路建设管理服务中心	1	1	0	0	100%	

12	华阳镇	1	1	0	0	100%	
13	伏岭镇	2	2	0	0	100%	
14	上庄镇	2	2	0	0	100%	
15	瀛洲镇	2	2	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）	未按时认领 （条）	未按时回复 （条）	办结率	备注
合计		8	8	0	0	100%	
1	县公安局	1	1	0	0	100%	
2	县财政局	1	1	0	0	100%	
3	县卫健委	1	1	0	0	100%	
4	县统计局	1	1	0	0	100%	
5	县城管执法局	2	2	0	0	100%	
6	县清凉峰自然保护区 管理站	1	1	0	0	100%	
7	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。