

岳阳县12345公众服务热线管理办公室

12345 公众服务热线 2023 年 4 月份办理情况 通 报

一、基本情况

4 月份，共受理 12345 热线工单 1554 件，市长信箱和县长信箱信件共 58 件。热线工单事件分类统计排行前五位的是：市场管理类 225 件，占比 14.48%；农林水利类 203 件，占比 13.06%；住房与城乡建设类 175 件，占比 11.26%；城市管理类 169 件，占比 10.87%；社情民意类 157 件，占比 10.1%。其中，县热线办直接解答 3 件，表扬工单 3 件，向相关部门单位批转 1551 件，已办结 1473 件，在办 81 件。

4 月份，乡镇办理工单量排名前三位的是：荣家湾镇、公田镇、篾口镇；县直单位办理工单量排名前五位的是：县市场局、县城管局、县住建局、县教体局、县交警大队。工单办理反应迅速、按期办结率高、回访反馈情况好的单位有：县教体局、县交通局、麻塘办事处。

4 月份热线超期办结工单 5 件。其中：县工信局 2 件（110577、132964）、县住建局 1 件（137840）、公田镇 2 件（145845、138818）。市退回重办 18 件，其中：县工信局 2

件（107120、132964）、县公安局 1 件（126929）、县住建局 1 件（138391）、县城管局 1 件（145946）、县公路局 1 件（146310）、公田镇 3 件（129885、145775、144608）、毛田镇 3 件（130665、134548、129756）、中洲乡 2 件（124513、138321）、张谷英镇 1 件（135692）、月田镇 1 件（123073）、步仙镇 1 件（144829）、篡口镇 1 件（150456）。

4 月份县公安局、县住建局、县交警大队、荣家湾镇、张谷英镇报送典型案例质量较高，其 4 月综合考核指标值分别加 0.5 分。4 月未按期报送典型案例的有：县市场局、县交通局、公田镇、步仙镇，故 4 月综合考核指标值分别扣 0.5 分。

二、典型案例

1. 刘先生 4 月 10 日来电求助：因家中小孩高烧惊厥拨打 120 后，车辆将小孩需送往医院治疗，但一辆大货车堵在道路路口不愿让行，家门口的道路每天都有大量超载货车超速经过，导致道路上散落了许多黄色泥巴，且产生的震动导致墙面出现了开裂，希望部门安排工作人员清理道路上的泥土；希望部门核实后对超载超速货车加强监管，并要求更改运输路线。县交警大队受理工单后，立即安排民警赶到了现场，查处了三台超载货车，对货车的违法行为作出了相应的处罚，并要求驾驶员经过乡村道路要减速慢行，货车拖货要盖好篷布严禁超载抛洒货物，同时与刘先生联系答复了相关处理情况。发现此类情况

后，我大队在辖区对货车、农用车、小车等驾驶人进行了宣讲，取得了良好的效果，刘先生还特别再次来电表扬。

2. 吴先生 4 月 11 日来电投诉：岳阳县荣家湾镇集英学校旁边雨水井盖处有污水往外冒，该现象已有几个月了，我未向其他部门反映过。现来电希望处理集英学校旁边雨水井盖处有污水往外冒的问题。县住建局接到工单后，立即派工作人员前往现场核实。经过实地察看，发现该处雨水管水可流向路面，经过下井核实，发现为雨水管塌陷，该局工作人员在保障现场施工安全的情况下，组织维修人员和机械设备将破损管道全部挖出，然后铺设新管道，将人行道的基层垫层面层逐步进行恢复，并对路面进行冲洗打扫，至此集英学校乐祥路人行道雨水管塌陷维修完成，市民反映的雨水井盖处有污水往外冒的问题得到彻底解决，为市民提供了一个舒适安全的出行环境。

3. 袁女士 4 月 18 日来电求助：我是岳阳县张谷英镇大水村的村民，我片区有一条通往月田的公路，后用挖机加宽公路时，遗留了部分泥巴没有清理，现泥巴滚到水沟里，将水沟堵住了，担心影响生活，曾向村里反映未果，望部门核实后清理片区遗留的泥巴。4 月 18 日，在收到工单后，张谷英镇党委政府十分重视，镇党委书记和镇长亲自调度，镇应急办（交通安全管理服务站）负责人和五洋村村干部第一时间到现场了解了情况，因该村至月田公路拓宽，在施工过程中，有渣土洒

落在袁女士房屋前小水沟上游约 70 米处，目前未发生堵塞水流现象，已与袁女士的丈夫沟通解释并于 2023 年 4 月 19 日中午安排人员对洒落的渣土进行了清理。袁女士对该镇人民政府为民办事的效率感到满意。

三、热点难点

◆消费维权类。共受理案件数 140 件，占比 9.01%，主要集中在各地居民通过淘宝、抖音、拼多多等平台购买了注册地址为工业大道科研楼的商家的货不对板的商品，要求进行消费维权，这类投诉仍占 4 月份总消费投诉多数。

◆学校管理类。共受理案件数 87 件，占比 5.59%，主要集中在老师处罚学生、学生作业过多、学生饮食不健康等。

◆三农服务类。共受理案件数 71 件，占比 4.57%，主要集中在三农补贴、种田大户补贴发放咨询、田地纠纷、田间道路维修等。

附件：2023 年 4 月份 12345 政务服务热线综合评价表



附件

2023年4月份12345政务服务热线综合评价表

| 单位名称 | 受理案件数 | 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 |
|---------------|-------|-----|------|-------|--------|-----|--------|--------|--------|-------|------|
| 综合评价A类单位 | | | | | | | | | | | |
| 县市场监督管理局 | 203 | 190 | 100% | 190 | 100% | 2 | 1.05% | 28 | 14.74% | 96.3 | A |
| 岳阳县城市管理和综合执法局 | 122 | 111 | 100% | 111 | 100% | 7 | 6.31% | 16 | 14.41% | 95.9 | A |
| 县住房和城乡建设局 | 102 | 98 | 100% | 97 | 98.98% | 1 | 1.02% | 14 | 14.14% | 95.3 | A |
| 县教育体育局 | 92 | 73 | 100% | 73 | 100% | 1 | 1.37% | 4 | 5% | 98.7 | A |
| 县交警大队 | 90 | 72 | 100% | 72 | 100% | 1 | 1.39% | 12 | 14.81% | 96.8 | A |
| 荣家湾镇人民政府 | 76 | 81 | 100% | 81 | 100% | 1 | 1.23% | 16 | 21.62% | 95.9 | A |
| 县公安局 | 75 | 69 | 100% | 69 | 100% | 3 | 4.35% | 10 | 14.29% | 96.8 | A |
| 县交通运输局 | 63 | 57 | 100% | 57 | 100% | 0 | 0% | 7 | 12.28% | 96.9 | A |
| 箕口镇人民政府 | 48 | 44 | 100% | 44 | 100% | 3 | 6.82% | 5 | 12.5% | 96.1 | A |
| 月田镇人民政府 | 46 | 43 | 100% | 43 | 100% | 1 | 2.33% | 8 | 17.78% | 96 | A |
| 毛田镇人民政府 | 40 | 38 | 100% | 38 | 100% | 7 | 18.42% | 10 | 27.03% | 90.9 | A |
| 黄沙街镇人民政府 | 38 | 32 | 100% | 32 | 100% | 1 | 3.13% | 3 | 9.09% | 97.6 | A |
| 步仙镇人民政府 | 36 | 39 | 100% | 39 | 100% | 2 | 5.13% | 6 | 17.65% | 94.9 | A |
| 新墙镇人民政府 | 36 | 36 | 100% | 36 | 100% | 5 | 13.89% | 10 | 27.03% | 91.8 | A |
| 张谷英镇人民政府 | 34 | 34 | 100% | 34 | 100% | 1 | 2.94% | 5 | 15.63% | 96.9 | A |
| 县卫生健康局 | 32 | 33 | 100% | 33 | 100% | 2 | 6.06% | 3 | 9.68% | 96.9 | A |
| 县医疗保障局 | 31 | 34 | 100% | 34 | 100% | 2 | 5.88% | 5 | 15.15% | 95.8 | A |
| 长湖乡人民政府 | 30 | 36 | 100% | 36 | 100% | 2 | 5.56% | 6 | 19.35% | 95 | A |
| 杨林街镇人民政府 | 28 | 27 | 100% | 27 | 100% | 2 | 7.41% | 6 | 25% | 93.5 | A |
| 新开镇人民政府 | 27 | 35 | 100% | 35 | 100% | 2 | 5.71% | 6 | 20.69% | 94.7 | A |
| 县人力资源和社会保障局 | 21 | 23 | 100% | 23 | 100% | 4 | 17.39% | 2 | 9.52% | 94.6 | A |
| 柏祥镇人民政府 | 20 | 21 | 100% | 21 | 100% | 1 | 4.76% | 2 | 8.33% | 97.4 | A |

| 单位名称 | 受理案件数 | 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 |
|--------------|-------|-----|------|-------|-------|-----|--------|--------|--------|-------|------|
| 麻塘办事处 | 19 | 20 | 100% | 20 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县自然资源局 | 18 | 20 | 100% | 20 | 100% | 2 | 10% | 2 | 11.11% | 95.8 | A |
| 县环保局 | 18 | 20 | 100% | 20 | 100% | 0 | 0% | 2 | 11.76% | 97.6 | A |
| 中洲乡人民政府 | 17 | 17 | 100% | 17 | 100% | 2 | 11.76% | 5 | 33.33% | 91 | A |
| 县民政局 | 17 | 12 | 100% | 12 | 100% | 0 | 0% | 3 | 15.79% | 96.8 | A |
| 县公路建设和养护中心 | 16 | 9 | 100% | 9 | 100% | 1 | 11.11% | 2 | 16.67% | 94.4 | A |
| 县发展和改革委员会 | 12 | 10 | 100% | 10 | 100% | 0 | 0% | 1 | 10% | 98 | A |
| 县水利局 | 7 | 7 | 100% | 7 | 100% | 1 | 14.29% | 1 | 16.67% | 93.8 | A |
| 县金融办 | 6 | 4 | 100% | 4 | 100% | 0 | 0% | 2 | 40% | 92 | A |
| 县税务局 | 6 | 7 | 100% | 7 | 100% | 2 | 28.57% | 0 | 0% | 94.3 | A |
| 县消防大队 | 6 | 6 | 100% | 6 | 100% | 1 | 16.67% | 1 | 20% | 92.7 | A |
| 县商务粮食局 | 5 | 5 | 100% | 5 | 100% | 0 | 0% | 2 | 40% | 92 | A |
| 县残联 | 5 | 6 | 100% | 6 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县渔政局 | 5 | 5 | 100% | 5 | 100% | 1 | 20% | 1 | 16.67% | 92.7 | A |
| 县农业局 | 4 | 5 | 100% | 5 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 岳阳县热线办 | 3 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县退役军人事务局 | 2 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县林业局 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县畜牧水产发展服务中心 | 2 | 4 | 100% | 4 | 100% | 0 | 0% | 1 | 33.33% | 93.3 | A |
| 县应急管理局 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 1 | 50% | 90 | A |
| 洞庭苇业公司 | 2 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 张谷英管理处 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 1 | 50% | 90 | A |
| 大云山国家森林公园管理处 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 岳阳县机关事务管理中心 | 2 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 1 | 50% | 90 | A |
| 县财政局 | 1 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 1 | 50% | 90 | A |

| 单位名称 | 受理案件数 | 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 |
|-----------------|-------|------|------|-------|--------|-----|--------|--------|--------|-------|------|
| 县库区移民服务中心 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县广播电视台 | 1 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县政务服务中心 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县司法局 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县烟草局 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县铁山水资源保护中心 | 1 | 2 | 100% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 鹿角区域发展服务中心 | 0 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 县住房公积金管理中心 | 0 | 1 | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100 | A |
| 综合评价 B 类单位 | | | | | | | | | | | |
| 公田镇人民政府 | 56 | 52 | 100% | 50 | 96.15% | 5 | 9.62% | 14 | 28% | 89.8 | B |
| 县工业和信息化局 | 11 | 18 | 100% | 16 | 88.88% | 4 | 22.22% | 4 | 26.67% | 86.9 | B |
| 岳阳县高新技术产业园管理委员会 | 7 | 8 | 100% | 8 | 100% | 3 | 37.5% | 2 | 28.57% | 86.8 | B |
| 县供电公司 | 3 | 3 | 100% | 3 | 100% | 0 | 0% | 2 | 66.67% | 86.7 | B |
| 合计 | 1554 | 1488 | 100% | 1483 | 99.67% | 74 | 4.97% | 233 | 15.88% | 95.8 | A |

