

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕3号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于 2022 年 1 月份 12345 市民热线及市长 信箱办理情况的通报

各镇、街道办事处，区政府各工作部门：

为进一步做好“12345”市民热线及市长信箱办理工作，确保我区此项工作走在全市前列，现将 1 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

2022 年 1 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办事项 1435 件，实际办结 1401 件，总体办结率 97.63%。综合考评排名前三名的部门为区市场监督管理局、区城市管理执法局、

群众路街道办。截至 2022 年 1 月 31 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 33 件，涉及 7 个责任单位，分别为区卫生健康局 12 件，卧龙寺街道办 7 件，区住房和城乡建设局 6 件，区城市管理执法局 4 件，区人力资源和社会保障局 2 件，东风路街道办 1 件，中山东路街道办 1 件（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 1 月份，市长信箱受理市民来信共 53 件，实际办结 53 件；按期办结 35 件，按期办结率 66.04%（详见附件 2）。

二、热点问题

1 月份公众通过热线平台及市长信箱反映的问题主要集中在以下五个方面：

（一）物业类：本月共受理 384 件，总量占比 26.75%。主要反映小区物业停车收费、小区内部设施维修费用、小区物业收费等问题。

（二）疫情防控类：本月共受理 325 件，总量占比 22.64%。主要反映核酸检测费用、返乡人员防疫隔离措施、健康码异常等问题。

（三）城管类：本月共受理 169 件，总量占比 11.77%。主要反映噪音扰民、占道经营、占道施工、经营性饭店卫生环境较差等问题。

（四）营商环境类：本月共受理 150 件，总量占比 10.45%。主要反映消费者退费、市场价格、市场秩序等问题。

（五）劳资纠纷类：本月共受理 112 件，总量占比 7.8%。主要反映拖欠员工工资问题。

三、下一步工作要求

超期工单、返工工单、群众频繁投诉工单是市大数据发展服务局重点通报内容。请相关各镇、街和部门高度重视市民热线工单办理工作，把解决好群众反映的热点、难点、堵点和痛点问题，作为补齐短板、提升水平的重要工作来抓，避免因工作慢、迟被市大数据发展服务局作为反面典型通报。同时，承办单位在平台中要主动上传现场协调照片、与市民通话记录、法律法规文件、执法文书等多种形式的附件，作为工单办理的有效佐证，进一步提高工单办理的时效性与准确性。

联系人：李泽添 电话：3151139

附件 1：2022 年 1 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 1 月金台区市长信箱信件办理统计表

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

2022 年 2 月 8 日



抄送：区政府区长、副区长，区政府办公室主任、副主任。

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

2022 年 2 月 8 日印发

附件 1:

2022 年 1 月区级各部门市民热线办理考评表

序 号	部门名称	应办结 工单数	办结得分		按期办结得分		逾期退单得分		告警工单得分		工作量得分			返工工 单得分 (5分)	总得分		
			(35分)		(40分)		(5分)		(10分)		(5分)						
			工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分	办结 工单 数量	办结 最高 分值	得分				
1	区市场监督管理局	125	125	35.00	125	40.00	125	40.00	1	4.96	0	10.00	125	319	1.96	5	96.92
2	区城市管理执法局	170	166	34.18	166	40.00	166	40.00	1	4.96	4	9.88	170	319	2.66	5	96.68
3	群众路街道办	22	22	35.00	22	40.00	22	40.00	0	5	0	10.00	22	319	0.34	5	95.34
4	宝鸡市生态环境金台分局	7	7	35.00	7	40.00	7	40.00	0	5	0	10.00	7	319	0.11	5	95.11
5	区应急管理局	6	6	35.00	6	40.00	6	40.00	0	5	0	10.00	6	319	0.09	5	95.09
6	区交通运输局	6	6	35.00	6	40.00	6	40.00	0	5	0	10.00	6	319	0.09	5	95.09
7	区文化和旅游局	4	4	35.00	4	40.00	4	40.00	0	5	0	10.00	4	319	0.06	5	95.06
8	区林业（水利）局	3	3	35.00	3	40.00	3	40.00	0	5	0	10.00	3	319	0.05	5	95.05
9	区行政审批局	3	3	35.00	3	40.00	3	40.00	0	5	0	10.00	3	319	0.05	5	95.05
10	区商务局	2	2	35.00	2	40.00	2	40.00	0	5	0	10.00	2	319	0.03	5	95.03
11	区退役军人事务局	1	1	35.00	1	40.00	1	40.00	0	5	0	10.00	1	319	0.02	5	95.02
12	区民政局	2	2	35.00	2	40.00	2	40.00	1	4.96	0	10.00	2	319	0.03	5	94.99

13	区人力资源和社会保障局	134	132	34.48	127	38.48	1	4.96	2	9.94	134	319	2.10	5	94.96
14	区数字化信息服务中心	6	6	35.00	6	40.00	10	4.6	0	10.00	6	319	0.09	5	94.69
15	区住房和城乡建设局	319	313	34.34	280	35.78	7	4.72	6	9.82	319	319	5	5	94.66
16	蟠龙镇	21	21	35.00	20	38.10	0	5	0	10.00	21	319	0.33	5	93.42
17	西关街道办	48	48	35.00	45	37.50	0	5	0	10.00	48	319	0.75	5	93.25
18	区教育局体育局	60	60	35.00	55	36.67	0	5	0	10.00	60	319	0.94	5	92.61
19	区卫生健康局	179	167	32.65	155	37.13	2	4.92	12	9.64	179	319	2.81	5	92.14
20	区医疗保障局	13	13	35.00	12	36.92	0	5	0	10.00	13	319	0.20	5	92.13
21	金河镇	24	24	35.00	22	36.67	0	5	0	10.00	24	319	0.38	5	92.04
22	陈仓镇	57	57	35.00	51	35.79	1	4.96	0	10.00	57	319	0.89	5	91.64
23	中山西路街道办	16	16	35.00	14	35.00	0	5	0	10.00	16	319	0.25	5	90.25
24	东风路街道办	45	44	34.22	38	34.55	0	5	1	9.97	45	319	0.71	5	89.44
25	十里铺街道办	54	54	35.00	45	33.33	0	5	0	10.00	54	319	0.85	5	89.18
26	卧龙寺街道办	52	45	30.29	43	38.22	0	5	7	9.79	52	319	0.82	5	89.11
27	中山东路街道办	42	41	34.17	35	34.15	0	5	1	9.97	42	319	0.66	5	88.94
28	磻石镇	12	12	35.00	7	23.33	1	4.96	0	10.00	12	319	0.19	5	78.48
29	宝鸡市自然资源和规划 金台分局	2	2	35.00	1	20.00	0	5	0	10.00	2	319	0.03	5	75.03

附件 2:

2022 年 1 月区级各部门市长信箱办理情况统计表

序号	部门名称	应办件数	按期办结数	按期办结率
1	区市场监督管理局	4	4	100%
2	蟠龙镇	2	2	100%
3	西关街道办	2	2	100%
4	区城市管理执法局	2	2	100%
5	宝鸡市生态环境金台分局	1	1	100%
6	区住房和城乡建设局	16	12	75%
7	陈仓镇	5	3	60%
8	区人力资源和社会保障局	5	3	60%
9	区卫生健康局	6	3	50%
10	中山西路街道办	2	1	50%
11	卧龙寺街道办	5	2	40%
12	十里铺街道办	2	0	0%
13	中山东路街道办	1	0	0%