

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕5号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于 2022 年 2 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 2 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 2 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办事项 768 件，实际办结 737 件，总体办结率 95.96%。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、

市生态环境局金台分局。截至 2022 年 2 月 28 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 31 件，涉及 5 个责任单位，分别为卧龙寺街道办 14 件，区人力资源和社会保障局 11 件，区住房和城乡建设局 4 件，林水局 1 件，太极源管委办 1 件（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 2 月份，市长信箱受理市民来信共 27 件，实际办结 25 件；按期办结 20 件，按期办结率 80%（详见附件 2）。

二、热点问题

2 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三个方面：

（一）物业类：本月共受理 220 件，总量占比 28.64%。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）城管类：本月共受理 134 件，总量占比 17.44%。主要反映噪音扰民、占道经营、经营性饭店卫生环境较差等问题。

（三）营商环境类：本月共受理 132 件，总量占比 17.18%。主要反映消费者退费、虚假宣传、市场价格、市场秩序等问题。

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 2 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 2 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 3 月 1 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 3 月 1 日印发

附件 1:

2022 年 2 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	总分
			工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分	(5分)				
											办结 工单 数量	办结 最高 分值	得分		
														(5分)	
1	区市场监督管理局	94	94	35.00	90	38.30	0	5.00	0	10.00	127	94	3.70	5.00	97.00
2	区城市管理执法局	114	114	35.00	104	36.49	2	4.94	0	10.00	127	114	4.49	5.00	95.92
3	市生态环境局金台分局	6	6	35.00	6	40.00	0	5.00	0	10.00	127	6	0.24	5.00	95.24
4	区商务局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	127	5	0.20	5.00	95.20
5	区行政审批局	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	127	3	0.12	5.00	95.12
6	区农业农村局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	127	1	0.04	5.00	95.04
7	区残联	1	1	35.00	1	40.00	1	4.97	0	10.00	127	1	0.04	5.00	95.01
8	区交通运输局	1	1	35.00	1	40.00	1	4.97	0	10.00	127	1	0.04	5.00	95.01
9	区数字化信息服务中心	1	1	35.00	1	40.00	9	4.72	0	10.00	127	1	0.04	5.00	94.76
10	区应急管理局	19	19	35.00	18	37.89	0	5.00	0	10.00	127	19	0.75	5.00	93.64
11	区住房和城乡建设局	131	127	33.93	108	34.02	11	4.66	4	9.88	127	127	5.00	5.00	92.48
12	十里铺街道办	20	20	35.00	18	36.00	1	4.97	0	10.00	127	20	0.79	5.00	91.76

13	中山西路街道办	18	18	35.00	16	35.56	0	5.00	0	10.00	127	18	0.71	5.00	91.26
14	金河镇	17	17	35.00	15	35.29	0	5.00	0	10.00	127	17	0.67	5.00	90.96
15	区医疗保障局	24	24	35.00	21	35.00	0	5.00	0	10.00	127	24	0.94	5.00	90.94
16	区教育体育局	24	24	35.00	21	35.00	2	4.94	0	10.00	127	24	0.94	5.00	90.88
17	区人力资源和社会保障局	70	59	29.50	53	35.93	2	4.94	11	9.67	127	59	2.32	5.00	87.36
18	区退役军人事务局	5	5	35.00	4	32.00	0	5.00	0	10.00	127	5	0.20	5.00	87.20
19	碓石镇	14	14	35.00	11	31.43	0	5.00	0	10.00	127	14	0.55	5.00	86.98
20	陈仓镇	18	18	35.00	14	31.11	1	4.97	0	10.00	127	18	0.71	5.00	86.79
21	蟠龙镇	9	9	35.00	7	31.11	0	5.00	0	10.00	127	9	0.35	5.00	86.47
22	群众路街道办	19	19	35.00	14	29.47	0	5.00	0	10.00	127	19	0.75	5.00	85.22
23	西关街道办	24	24	35.00	16	26.67	1	4.97	0	10.00	127	24	0.94	5.00	82.58
24	东风路街道办	14	14	35.00	8	22.86	0	5.00	0	10.00	127	14	0.55	5.00	78.41
25	中山东路街道办	23	23	35.00	12	20.87	0	5.00	0	10.00	127	23	0.91	5.00	76.78
26	区卫生健康局	50	50	35.00	23	18.40	1	4.97	0	10.00	127	50	1.97	5.00	75.34
27	区林业（水利）局	9	8	31.11	3	15.00	0	5.00	1	9.97	127	8	0.31	5.00	66.40
28	卧龙寺街道办	32	18	19.69	11	24.44	0	5.00	14	9.58	127	18	0.71	5.00	64.42
29	区民政局	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	127	1	0.04	5.00	55.04
30	太极源管委办	1	0	0.00	0	0.00	0	5.00	1	9.97	127	0	0.00	5.00	19.97

附件 2:

2022 年 2 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	3	3	100.00%
2	市生态环境局金台分局	2	2	100.00%
3	区卫生健康局	2	2	100.00%
4	中山西路街道办	1	1	100.00%
5	中山东路街道办	1	1	100.00%
6	硃石镇	1	1	100.00%
7	区退役军人事务局	1	1	100.00%
8	十里铺街道办	1	1	100.00%
9	区应急管理局	1	1	100.00%
10	区人力资源和社会保障局	1	1	100.00%
11	区城市管理执法局	1	1	100.00%
12	区住房和城乡建设局	6	4	66.67%
13	区林业（水利）局	2	1	50.00%
14	卧龙寺街道办	3	0	0.00%
15	东风路街道办	1	0	0.00%