

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕7号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于2022年3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3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3月份，我区12345市民热线平台共接收市级交办事项4909件，实际办结4649件，总体办结率94.70%。综合考评排名前三名的部门为区数字化信息服务中心、群众路街道办

事处、十里铺街道办事处。截至 2022 年 3 月 31 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 260 件，涉及 10 个责任单位，分别为区卫生健康局 168 件，区商务局 26 件，区人力资源和社会保障局 24 件，区住房和城乡建设局 21 件，卧龙寺街道办事处 11 件，中山东路街道办事处 5 件，陈仓镇 2 件，区城市管理执法局 1 件，西关街道办事处 1 件，市自然资源和规划局金台分局 1 件（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 3 月份，市长信箱受理市民来信共 63 件，实际办结 60 件；按期办结 48 件，按期办结率 76.19%（详见附件 2）。

二、热点问题

3 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两个方面：

（一）疫情防控：本月共受理 3783 件，总量占比 77.06%。主要反映隔离政策、疫情防控期间物资保障、核酸检测点秩序、集中隔离点环境及收费等问题。

（二）物业类：本月共受理 268 件，总量占比 5.45%。主要反映小区物业收费“一费制”、小区内噪音扰民、小区内卫生消杀等问题。

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 3 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 3 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 4 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 4 月 8 日印发

附件 1:

2022 年 3 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	办结 工单 数量	办结 最高 分值	得分				
1	区数字化信息服务中心	514	514	35.00	514	40.00	0	5.00	0	10.00	514	514	5.00	5.00	100.00
2	群众路街道办	348	348	35.00	346	39.77	0	5.00	0	10.00	514	348	3.39	5.00	98.16
3	十里铺街道办	297	297	35.00	295	39.73	0	5.00	0	10.00	514	297	2.89	5.00	97.62
4	卧龙寺街道办	482	471	34.20	452	38.39	0	5.00	11	9.96	514	471	4.58	5.00	97.13
5	西关街道办	384	383	34.91	368	38.43	1	4.99	1	10.00	514	383	3.73	5.00	97.06
6	中山东路街道办	280	275	34.38	273	39.71	0	5.00	5	9.98	514	275	2.68	5.00	96.74
7	区市场监督管理局	189	189	35.00	188	39.79	0	5.00	0	10.00	514	189	1.84	5.00	96.63
8	区城市管理执法局	144	143	34.76	143	40.00	1	4.99	1	10.00	514	143	1.39	5.00	96.14
9	东风路街道办	472	472	35.00	424	35.93	9	4.94	0	10.00	514	472	4.59	5.00	95.47
10	蟠龙镇	47	47	35.00	47	40.00	0	5.00	0	10.00	514	47	0.46	5.00	95.46
11	中山西路街道办	107	107	35.00	105	39.25	0	5.00	0	10.00	514	107	1.04	5.00	95.29
12	区交通运输局	14	14	35.00	14	40.00	0	5.00	0	10.00	514	14	0.14	5.00	95.14

13	市生态环境局金台分局	13	13	35.00	13	40.00	0	5.00	0	10.00	514	13	0.13	5.00	95.13
14	区行政审批服务局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	514	5	0.05	5.00	95.05
15	区应急管理局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	514	4	0.04	5.00	95.04
16	区文化和旅游局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	514	2	0.02	5.00	95.02
17	区林水局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	514	1	0.01	5.00	95.01
18	金台观管委办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	514	1	0.01	5.00	95.01
19	区教育体育局	100	100	35.00	97	38.80	0	5.00	0	10.00	514	100	0.97	5.00	94.77
20	陈仓镇	303	301	34.77	275	36.54	2	4.99	2	9.99	514	301	2.93	5.00	94.22
21	区医疗保障局	22	22	35.00	21	38.18	0	5.00	0	10.00	514	22	0.21	5.00	93.40
22	硤石镇	22	22	35.00	20	36.36	0	5.00	0	10.00	514	22	0.21	5.00	91.58
23	金河镇	39	39	35.00	35	35.90	0	5.00	0	10.00	514	39	0.38	5.00	91.28
24	区民政局	6	6	35.00	5	33.33	0	5.00	0	10.00	514	6	0.06	5.00	88.39
25	区工业和信息化局	6	6	35.00	5	33.33	0	5.00	0	10.00	514	6	0.06	5.00	88.39
26	区住房和城乡建设局	266	245	32.24	202	32.98	14	4.91	21	9.92	514	245	2.38	5.00	87.43
27	区人力资源和社会保障局	99	75	26.52	71	37.87	2	4.99	24	9.91	514	75	0.73	5.00	85.01
28	区商务局	236	210	31.14	163	31.05	2	4.99	26	9.90	514	210	2.04	5.00	84.12
29	区农业农村局	3	3	35.00	2	26.67	0	5.00	0	10.00	514	3	0.03	5.00	81.70
30	区卫生健康局	502	334	23.29	227	27.19	124	4.20	168	9.35	514	334	3.25	5.00	72.28
31	市自然资源和规划局 金台分局	1	0	0.00	0	0.00	0	5.00	1	10.00	514	0	0.00	5.00	20.00

附件 2:

2022 年 3 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	区数字化信息服务中心	4	4	100.00%
2	陈仓镇	3	3	100.00%
3	中山东路街道办	3	3	100.00%
4	区卫生健康局	3	3	100.00%
5	群众路街道办	2	2	100.00%
6	区商务局	2	2	100.00%
7	区工业和信息化局	2	2	100.00%
8	中山西路街道办	1	1	100.00%
9	十里铺街道办	1	1	100.00%
10	金河镇	1	1	100.00%
11	市生态环境局金台分局	1	1	100.00%
12	区城市管理执法局	1	1	100.00%
13	区医疗保障局	1	1	100.00%
14	区市场监督管理局	7	6	85.71%
15	区教育体育局	4	3	75.00%
16	东风路街道办	4	3	75.00%
17	西关街道办	4	3	75.00%
18	区住房和城乡建设局	8	5	62.50%
19	卧龙寺街道办	10	3	30.00%
20	区人力资源和社会保障局	1	0	0.00%