

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕9号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于2022年4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4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4月份，我区12345市民热线平台共接收市级交办事项3072件，实际办结2767件，总体办结率90.07%。综合考评排名前三名的部门为区数字化信息服务中心、区城市管理执

法局、区行政审批服务局。截至 2022 年 4 月 30 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 305 件，涉及 19 个责任单位，分别为区卫生健康局 145 件，区人力资源和社会保障局 71 件，区住房和城乡建设局 30 件，卧龙寺街道办事处 23 件，区商务局 10 件，区城市管理执法局 5 件，中山东路街道办事处 5 件，市生态环境局金台分局 3 件，十里铺街道办事处 2 件，陈仓镇 2 件，区林水局 2 件，区市场监督管理局 1 件，群众路街道办事处 1 件，西关街道办事处 1 件，硤石镇 1 件，区文化和旅游局 1 件，区退役军人事务局 1 件，区发展和改革委员会 1 件，区乡村振兴局 1 件。（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 4 月份，市长信箱受理市民来信 106 件，实际办结 87 件；按期办结 61 件，按期办结率 70.11%（详见附件 2）。

二、热点问题

4 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 2 个方面：

（一）疫情防控：本月共受理 1922 件，总量占比 62.56%。主要反映省外省内返回金台相关政策、陕西一码通、集中隔离点环境及费用等问题。

（二）物业类：本月共受理 359 件，总量占比 11.68%。主要反映居民小区环境、收费、停车、噪声扰民等问题。

三、下一步工作要求

超期工单、返工工单、群众反复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 办公电话：3151139

附件 1：2022 年 4 月区级各部门市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 4 月区级各部门市长信箱办理情况统计表

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

2022 年 5 月 10 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5月10日印发

附件 1:

2022 年 4 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	区数字化信息服务中心	546	546	35.00	546	40.00	13	4.59	0	10.00	546	546	5.00	5	99.59
2	区城市管理执法局	315	310	34.44	298	38.45	0	5.00	5	9.98	310	546	2.84	5	95.72
3	区行政审批服务局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	546	0.08	5	95.08
4	区应急管理局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	5	546	0.05	5	95.05
5	区残联	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	546	0.04	5	95.04
6	区民政局	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	546	0.03	5	95.03
7	区司法局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	546	0.01	5	95.01
8	区农业农村局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	546	0.01	5	95.01
9	市自然资源和规划局 金台分局	1	1	35.00	1	40.00	2	4.94	0	10.00	1	546	0.01	5	94.95

10	区交通运输局	54	54	35.00	53	39.26	0	5.00	0	10.00	54	546	0.49	5	94.75
11	区市场监督管理局	131	130	34.73	124	38.15	0	5.00	1	10.00	130	546	1.19	5	94.07
12	中山西路街道办事处	74	74	35.00	70	37.84	0	5.00	0	10.00	74	546	0.68	5	93.52
13	群众路街道办事处	78	77	34.55	72	37.40	1	4.97	1	10.00	77	546	0.71	5	92.62
14	金河镇	27	27	35.00	25	37.04	0	5.00	0	10.00	27	546	0.25	5	92.28
15	十里铺街道办事处	90	88	34.22	81	36.82	2	4.94	2	9.99	88	546	0.81	5	91.78
16	区教育体育局	61	61	35.00	55	36.07	0	5.00	0	10.00	61	546	0.56	5	91.62
17	中山东路街道办事处	99	95	33.59	88	37.05	0	5.00	4	9.99	95	546	0.87	5	91.50
18	区医疗保障局	59	59	35.00	53	35.93	0	5.00	0	10.00	59	546	0.54	5	91.47
19	市生态环境局金台分局	24	21	30.63	21	40.00	2	4.94	3	9.99	21	546	0.19	5	90.74
20	蟠龙镇	17	17	35.00	15	35.29	0	5.00	0	10.00	17	546	0.16	5	90.45
21	东风路街道办事处	149	149	35.00	126	33.83	1	4.97	0	10.00	149	546	1.36	5	90.16
22	区住房和城乡建设局	301	271	31.51	241	35.57	6	4.81	30	9.90	271	546	2.48	5	89.28

23	西关街道办事处	65	64	34.46	50	31.25	0	5.00	1	10.00	64	546	0.59	5	86.29
24	陈仓镇	65	63	33.92	50	31.75	1	4.97	2	9.99	63	546	0.58	5	86.21
25	卧龙寺街道办事处	162	139	30.03	120	34.53	0	5.00	23	9.92	139	546	1.27	5	85.76
26	区商务局	365	355	34.04	240	27.04	2	4.94	10	9.97	355	546	3.25	5	84.24
27	区文化和旅游局	3	2	23.33	2	40.00	0	5.00	1	10.00	2	546	0.02	5	83.35
28	区林水局	5	3	21.00	3	40.00	1	4.97	2	9.99	3	546	0.03	5	80.99
29	硤石镇	16	15	32.81	10	26.67	1	4.97	1	10.00	15	546	0.14	5	79.58
30	区人力资源和社会保障局	175	104	20.80	74	28.46	0	5.00	71	9.77	104	546	0.95	5	69.98
31	区卫生健康局	163	18	3.87	11	24.44	0	5.00	145	9.52	18	546	0.16	5	48.00
32	区退役军人事务局	2	1	17.50	0	0.00	0	5.00	1	10.00	1	546	0.01	5	37.51
33	区发展和改革委员会	1	0	0.00	0	0.00	0	5.00	1	10.00	0	546	0.00	5	20.00
34	区乡村振兴局	1	0	0.00	0	0.00	0	5.00	1	10.00	0	546	0.00	5	20.00

附件 2:

2022 年 4 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	市生态环境局金台分局	14	14	100.00%
2	群众路街道办事处	2	2	100.00%
3	金河镇	2	2	100.00%
4	蟠龙镇	1	1	100.00%
5	东风路街道办事处	1	1	100.00%
6	区市场监督管理局	6	5	83.33%
7	陈仓镇	4	3	75.00%
8	中山东路街道办事处	3	2	66.67%
9	西关街道办事处	3	2	66.67%
10	区人力资源和社会保障局	5	3	60.00%
11	区商务局	5	3	60.00%
12	区住房和城乡建设局	16	8	50.00%
13	区城市管理执法局	6	3	50.00%
14	区医疗保障局	2	1	50.00%
15	卧龙寺街道办事处	13	0	0.00%
16	区卫生健康局	8	0	0.00%
17	区退役军人事务局	1	0	0.00%