

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕10号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于 2022 年 5 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 5 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 5 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办事项 2151 件，实际办结 1913 件，总体办结率 88.93%。综合考评排名前三名的部门为区城市管理执法局、区数字化信息服务

中心、区市场监督管理局。截至 2022 年 5 月 31 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 238 件，涉及 14 个责任单位，分别为区人力资源和社会保障局 66 件，区卫生健康局 64 件，卧龙寺街道办事处 58 件，区乡村振兴局 13 件，区商务局 9 件，区教育体育局 6 件，中山东路街道办事处 5 件，东风路街道办事处 4 件，西关街道办事处 3 件，区住房和城乡建设局 3 件，区城市管理执法局 3 件，区退役军人事务局 2 件，金台区陈仓镇 1 件，区市场监督管理局 1 件。（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 5 月份，市长信箱受理市民来信 60 件，实际办结 45 件；按期办结 25 件，按期办结率 41.66%（详见附件 2）。

二、热点问题

5 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 4 个方面：

（一）**疫情防控**：本月共受理 550 件，总量占比 25.56%。主要反映返金台相关政策和集中隔离咨询、陕西一码通码色等问题。

（二）**物业类**：本月共受理 373 件，总量占比 17.34%。主要反映小区内设施维修维护、小区各项收费、小区停车、小区噪声等问题。

（三）**城管类**：本月共受理 351 件，总量占比 16.31%。主要反映噪音扰民、占道经营等问题。

（四）**营商环境类**：本月共受理 276 件，总量占比 12.83%。主要反映商户退费、市场环境、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 5 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 5 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 6 月 7 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6月7日印发

附件 1:

2022 年 5 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	工单数	得分	办结 工单 数量	办结 最高 分值	得分		
1	区城市管理执法局	369	366	34.72	366	39.67	0	5.00	3	9.99	366	366	5.00	5.00	99.38
2	区数字化信息服务中心	165	165	35.00	165	40.00	37	4.12	0	10.00	165	366	2.25	5.00	96.37
3	区市场监督管理局	141	140	34.75	140	39.72	1	4.98	1	10.00	140	366	1.91	5.00	96.35
4	群众路街道办事处	63	63	35.00	63	40.00	0	5.00	0	10.00	63	366	0.86	5.00	95.86
5	十里铺街道办事处	53	53	35.00	53	40.00	0	5.00	0	10.00	53	366	0.72	5.00	95.72
6	区交通运输局	47	47	35.00	47	40.00	0	5.00	0	10.00	47	366	0.64	5.00	95.64
7	中山西路街道办事处	41	41	35.00	41	40.00	0	5.00	0	10.00	41	366	0.56	5.00	95.56
8	区医疗保障局	41	41	35.00	41	40.00	0	5.00	0	10.00	41	366	0.56	5.00	95.56
9	金台区蟠龙镇	27	27	35.00	27	40.00	0	5.00	0	10.00	27	366	0.37	5.00	95.37

10	金台区硤石镇	19	19	35.00	19	40.00	0	5.00	0	10.00	19	366	0.26	5.00	95.26
11	金台区金河镇	17	17	35.00	17	40.00	0	5.00	0	10.00	17	366	0.23	5.00	95.23
12	市生态环境局金台分局	15	15	35.00	15	40.00	0	5.00	0	10.00	15	366	0.20	5.00	95.20
13	区应急管理局	11	11	35.00	11	40.00	0	5.00	0	10.00	11	366	0.15	5.00	95.15
14	区林水局	10	10	35.00	10	40.00	0	5.00	0	10.00	10	366	0.14	5.00	95.14
15	区行政审批服务局	8	8	35.00	8	40.00	0	5.00	0	10.00	8	366	0.11	5.00	95.11
16	区文化和旅游局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	366	0.05	5.00	95.05
17	区农业农村局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	366	0.01	5.00	95.01
18	金台区陈仓镇	56	55	34.38	55	39.29	0	5.00	1	10.00	55	366	0.75	5.00	94.41
19	区住房和城乡建设局	316	313	34.67	272	34.43	3	4.93	3	9.99	313	366	4.28	5.00	93.29
20	西关街道办事处	66	63	33.41	63	38.18	1	4.98	3	9.99	63	366	0.86	5.00	92.42
21	东风路街道办事处	70	66	33.00	66	37.71	0	5.00	4	9.98	66	366	0.90	5.00	91.60
22	区民政局	4	4	35.00	3	30.00	0	5.00	0	10.00	4	366	0.05	5.00	85.05

23	区商务局	62	53	29.92	46	29.68	0	5.00	9	9.96	53	366	0.72	5.00	80.28
24	中山东路街道办事处	65	60	32.31	42	25.85	0	5.00	5	9.98	60	366	0.82	5.00	78.95
25	区教育体育局	64	58	31.72	40	25.00	0	5.00	6	9.97	58	366	0.79	5.00	77.49
26	区人力资源和社会保障局	170	104	21.41	72	16.94	0	5.00	66	9.72	104	366	1.42	5.00	59.50
27	区卫生健康局	149	85	19.97	57	15.30	0	5.00	64	9.73	85	366	1.16	5.00	56.16
28	卧龙寺街道办事处	82	24	10.24	19	9.27	0	5.00	58	9.76	24	366	0.33	5.00	39.60
29	区退役军人事务局	2	0	0.00	0	0.00	0	5.00	2	9.99	0	366	0.00	5.00	19.99
30	金台区乡村振兴局	13	0	0.00	0	0.00	0	5.00	13	9.95	0	366	0.00	5.00	19.95

附件 2:

2022 年 5 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	区交通运输局	6	6	100.00%
2	区市场监督管理局	4	4	100.00%
3	西关街道办事处	3	3	100.00%
4	区城市管理执法局	3	3	100.00%
5	区医疗保障局	3	3	100.00%
6	区教育体育局	2	2	100.00%
7	中山西路街道办事处	2	2	100.00%
8	群众路街道办事处	2	2	100.00%
9	金台区蟠龙镇	2	2	100.00%
10	市生态环境局金台分局	2	2	100.00%
11	金台区陈仓镇	1	1	100.00%
12	金台区硤石镇	1	1	100.00%
13	东风路街道办事处	1	1	100.00%
14	中山东路街道办事处	9	8	88.89%
15	区住房和城乡建设局	7	6	85.71%
16	卧龙寺街道办事处	3	0	0.00%
17	区卫生健康局	3	0	0.00%
18	区商务局	3	0	0.00%
19	区人力资源和社会保障局	1	0	0.00%
20	区乡村振兴局	1	0	0.00%