

宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕 13 号

宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于 2022 年 6 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 6 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 6 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办事项 2273 件，实际办结 2110 件，总体办结率 92.83%。综合考评排名前三名的部门为区城市管理执法局、区医疗保障局、区

市场监督管理局。截至 2022 年 6 月 30 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 163 件，涉及 13 个责任单位，分别为区人力资源和社会保障局 119 件，区住房和城乡建设局 16 件，区卫生健康局 6 件，卧龙寺街道办事处 5 件，东风路街道办事处 2 件，金台区陈仓镇 2 件，中山东路街道办事处 3 件，区交通运输局 4 件，中山西路街道办事处 2 件，区教育体育局 1 件，区市场监督管理局 1 件，金台区蟠龙镇 1 件，区工业和信息化局 1 件。（详见附件 1）。

（二）市长信箱办理情况

2022 年 6 月份，市长信箱受理市民来信 87 件，实际办结 79 件；按期办结 45 件，按期办结率 51.72%（详见附件 2）。

二、热点问题

6 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）城管类：本月共受理 519 件，总量占比 22.83%。主要反映噪音扰民、占道经营等问题。

（二）物业类：本月共受理 482 件，总量占比 21.2%。主要反映小区内设施维修维护、小区各项收费、小区停车、小区内噪音扰民等问题。

（三）疫情防控：本月共受理 416 件，总量占比 18.3%。主要反映金台区疫情指挥部接线员态度差、返金台相关政策、陕西一码通码色等问题。

（四）营商环境类：本月共受理 274 件，总量占比 12.05%。主要反映市场建设、商户退费、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 6 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 6 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 7 月 12 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 7 月 12 日印发

附件 1:

2022 年 6 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	566	566	35.00	558	39.43	1	4.97	0	10.00	566	566	5.00	5.00	99.40
2	区医疗保障局	27	27	35.00	27	40.00	0	5.00	0	10.00	27	566	0.24	5.00	95.24
3	区市场监督管理局	144	143	34.76	140	39.16	0	5.00	1	9.99	143	566	1.26	5.00	95.17
4	市自然资源和规划局金台分局	7	7	35.00	7	40.00	0	5.00	0	10.00	7	566	0.06	5.00	95.06
5	区行政审批服务局	6	6	35.00	6	40.00	0	5.00	0	10.00	6	566	0.05	5.00	95.05
6	市生态环境局金台分局	9	9	35.00	9	40.00	1	4.97	0	10.00	9	566	0.08	5.00	95.05
7	金台区蟠龙镇	63	62	34.44	62	40.00	0	5.00	1	9.99	62	566	0.55	5.00	94.99
8	区教育体育局	50	49	34.30	49	40.00	0	5.00	1	9.99	49	566	0.43	5.00	94.73

9	区数字化信息服务中心	128	128	35.00	125	39.06	27	4.10	0	10.00	128	566	1.13	5.00	94.29
10	区交通运输局	88	84	33.41	84	40.00	0	5.00	4	9.98	84	566	0.74	5.00	94.13
11	金台区硤石镇	45	45	35.00	43	38.22	0	5.00	0	10.00	45	566	0.40	5.00	93.62
12	金台区金河镇	17	17	35.00	16	37.65	0	5.00	0	10.00	17	566	0.15	5.00	92.80
13	西关街道办事处	48	48	35.00	42	35.00	0	5.00	0	10.00	48	566	0.42	5.00	90.42
14	中山西路街道办事处	35	33	33.00	30	36.36	0	5.00	2	9.99	33	566	0.29	5.00	89.64
15	区应急管理局	5	5	35.00	4	32.00	0	5.00	0	10.00	5	566	0.04	5.00	87.04
16	区林水局	9	9	35.00	7	31.11	0	5.00	0	10.00	9	566	0.08	5.00	86.19
17	东风路街道办事处	66	64	33.94	50	31.25	0	5.00	2	9.99	64	566	0.57	5.00	85.74
18	金台区陈仓镇	31	29	32.74	21	28.97	0	5.00	2	9.99	29	566	0.26	5.00	81.95
19	十里铺街道办事处	24	24	35.00	16	26.67	0	5.00	0	10.00	24	566	0.21	5.00	81.88
20	群众路街道办事处	52	52	35.00	27	20.77	0	5.00	0	10.00	52	566	0.46	5.00	76.23
21	区商务局	77	77	35.00	39	20.26	0	5.00	0	10.00	77	566	0.68	5.00	75.94

22	区文化和旅游局	2	2	35.00	1	20.00	0	5.00	0	10.00	2	566	0.02	5.00	75.02
23	区住房和城乡建设局	339	323	33.35	144	17.83	0	5.00	16	9.90	323	566	2.85	5.00	73.94
24	中山东路街道办事处	59	56	33.22	20	14.29	0	5.00	3	9.98	56	566	0.49	5.00	67.98
25	区农业农村局	4	4	35.00	1	10.00	0	5.00	0	10.00	4	566	0.04	5.00	65.04
26	卧龙寺街道办事处	60	55	32.08	10	7.27	1	4.97	5	9.97	55	566	0.49	5.00	59.78
27	区卫生健康局	115	109	33.17	13	4.77	0	5.00	6	9.96	109	566	0.96	5.00	58.87
28	金台区乡村振兴局	2	2	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	2	566	0.02	5.00	55.02
29	区退役军人事务局	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	1	566	0.01	5.00	55.01
30	金台观管委办	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	1	566	0.01	5.00	55.01
31	区人力资源和社会保障局	191	72	13.19	27	15.00	0	5.00	119	9.27	72	566	0.64	5.00	48.10
32	区工业和信息化局	2	1	17.50	0	0.00	0	5.00	1	9.99	1	566	0.01	5.00	37.50

附件 2:

2022 年 6 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	办结数	按期办结率
1	金台区陈仓镇	1	1	0	100.00%
2	中山东路街道办事处	1	1	0	100.00%
3	金台区硤石镇	1	1	1	100.00%
4	卧龙寺街道办事处	1	1	1	100.00%
5	金台区蟠龙镇	1	1	1	100.00%
6	十里铺街道办事处	1	1	1	100.00%
7	区应急管理局	1	1	1	100.00%
8	区医疗保障局	1	1	1	100.00%
9	区行政审批服务局	1	1	1	100.00%
10	金台区乡村振兴局	1	1	1	100.00%
11	群众路街道办事处	1	1	1	100.00%
12	区农业农村局	1	1	1	100.00%
13	区林水局	1	1	1	100.00%
14	区教育体育局	6	5	5	83.33%
15	区市场监督管理局	9	7	9	77.78%
16	区卫生健康局	4	3	3	75.00%
17	东风路街道办事处	3	2	2	66.67%
18	区人力资源和社会保障局	5	3	4	60.00%
19	区城市管理执法局	6	3	6	50.00%
20	区交通运输局	2	1	1	50.00%
21	区住房和城乡建设局	39	8	38	20.51%