

# 宝鸡市金台区数字化信息服务中心

宝金数发〔2022〕 15 号

## 宝鸡市金台区数字化信息服务中心 关于 2022 年 7 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 7 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 7 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办事项 1904 件，实际办结 1876 件，总体办结率 98.52%。综合考评排名前三名的部门为区城市管理执法局、区市场监督管理局、

区人力资源和社会保障局。截至 2022 年 7 月 31 日，逾期未办理工单（即告警工单）共计 26 件，涉及 5 个责任单位，分别为卧龙寺街道办事处 14 件，区住房和城乡建设局 7 件，金台区乡村振兴局 3 件，中山东路街道办事处 1 件，西关街道办事处 1 件。（详见附件 1）。

## （二）市长信箱办理情况

2022 年 7 月份，市长信箱受理市民来信 58 件，实际办结 54 件；按期办结 46 件，按期办结率 79.31%（详见附件 2）。

## 二、热点问题

7 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 3 个方面：

（一）城管类：本月共受理 473 件，总量占比 24.84%。主要反映噪声扰民、占道经营等问题。

（二）物业类：本月共受理 418 件，总量占比 21.95%。主要反映小区停车、小区内设施维修维护、小区内噪声扰民等问题。

（三）营商环境类：本月共受理 254 件，总量占比 13.34%。主要反映市场秩序、商户退费等问题。

## 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 7 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 7 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 8 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 8 月 8 日印发

---

## 附件 1:

2022 年 7 月区级各部门市民热线办理考评表

| 序<br>号 | 部<br>门<br>名<br>称 | 应办结<br>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<br>单得分 | 总得分   |
|--------|------------------|------------|-------|-------|---------|-------|--------|------|--------|-------|----------------|----------------|------|------------|-------|
|        |                  |            | (35分) |       | (40分)   |       | (5分)   |      | (10分)  |       | (5分)           |                |      |            |       |
|        |                  |            | 工单数   | 得分    | 工单<br>数 | 得分    | 工单数    | 得分   | 工单数    | 得分    | 办结<br>工单<br>数量 | 办结<br>最高<br>分值 | 得分   |            |       |
|        |                  |            |       |       |         |       |        |      |        |       |                |                |      |            |       |
| 1      | 区城市管理执法局         | 481        | 481   | 35.00 | 474     | 39.42 | 9      | 4.85 | 0      | 10.00 | 481            | 481            | 5.00 | 5.00       | 99.27 |
| 2      | 区市场监督管理局         | 107        | 107   | 35.00 | 107     | 40.00 | 0      | 5.00 | 0      | 10.00 | 107            | 481            | 1.11 | 5.00       | 96.11 |
| 3      | 区人力资源和社会保障<br>局  | 133        | 131   | 35    | 131     | 39.39 | 0      | 5    | 0      | 10    | 133            | 481            | 1.38 | 5          | 95.77 |
| 4      | 群众路街道办事处         | 43         | 43    | 35.00 | 43      | 40.00 | 0      | 5.00 | 0      | 10.00 | 43             | 481            | 0.45 | 5.00       | 95.45 |
| 5      | 十里铺街道办事处         | 40         | 40    | 35.00 | 40      | 40.00 | 1      | 4.98 | 0      | 10.00 | 40             | 481            | 0.42 | 5.00       | 95.40 |
| 6      | 金台区金河镇           | 36         | 36    | 35.00 | 36      | 40.00 | 0      | 5.00 | 0      | 10.00 | 36             | 481            | 0.37 | 5.00       | 95.37 |
| 7      | 区医疗保障局           | 35         | 35    | 35.00 | 35      | 40.00 | 0      | 5.00 | 0      | 10.00 | 35             | 481            | 0.36 | 5.00       | 95.36 |
| 8      | 金台区蟠龙镇           | 28         | 28    | 35.00 | 28      | 40.00 | 0      | 5.00 | 0      | 10.00 | 28             | 481            | 0.29 | 5.00       | 95.29 |

|    |               |     |     |       |     |       |   |       |   |      |   |       |     |     |      |      |       |
|----|---------------|-----|-----|-------|-----|-------|---|-------|---|------|---|-------|-----|-----|------|------|-------|
| 9  | 市生态环境局金台分局    | 28  | 28  | 35.00 | 28  | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 28  | 481 | 0.29 | 5.00 | 95.29 |
| 10 | 区交通运输局        | 28  | 28  | 35.00 | 28  | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 28  | 481 | 0.29 | 5.00 | 95.29 |
| 11 | 区商务局          | 17  | 17  | 35.00 | 17  | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 17  | 481 | 0.18 | 5.00 | 95.18 |
| 12 | 区教育体育局        | 133 | 133 | 35.00 | 129 | 38.80 | 1 | 38.80 | 0 | 4.98 | 0 | 10.00 | 133 | 481 | 1.38 | 5.00 | 95.16 |
| 13 | 区行政审批服务局      | 13  | 13  | 35.00 | 13  | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 13  | 481 | 0.14 | 5.00 | 95.14 |
| 14 | 市自然资源和规划局金台分局 | 8   | 8   | 35.00 | 8   | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 8   | 481 | 0.08 | 5.00 | 95.08 |
| 15 | 区应急管理局        | 7   | 7   | 35.00 | 7   | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 7   | 481 | 0.07 | 5.00 | 95.07 |
| 16 | 区文化和旅游局       | 4   | 4   | 35.00 | 4   | 40.00 | 1 | 40.00 | 0 | 4.98 | 0 | 10.00 | 4   | 481 | 0.04 | 5.00 | 95.03 |
| 17 | 区民政局          | 2   | 2   | 35.00 | 2   | 40.00 | 0 | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 2   | 481 | 0.02 | 5.00 | 95.02 |
| 18 | 区住房和城乡建设局     | 338 | 331 | 34.28 | 306 | 36.98 | 9 | 36.98 | 7 | 4.85 | 7 | 9.73  | 331 | 481 | 3.44 | 5.00 | 94.28 |
| 19 | 中山西路街道办事处     | 33  | 33  | 35.00 | 31  | 37.58 | 0 | 37.58 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 33  | 481 | 0.34 | 5.00 | 92.92 |
| 20 | 金台区硤石镇        | 25  | 25  | 35.00 | 23  | 36.80 | 0 | 36.80 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 25  | 481 | 0.26 | 5.00 | 92.06 |
| 21 | 金台区陈仓镇        | 34  | 34  | 35.00 | 31  | 36.47 | 3 | 36.47 | 0 | 4.95 | 0 | 10.00 | 34  | 481 | 0.35 | 5.00 | 91.77 |

|    |           |    |    |       |    |       |    |      |    |       |    |     |      |      |       |
|----|-----------|----|----|-------|----|-------|----|------|----|-------|----|-----|------|------|-------|
| 22 | 西关街道办事处   | 37 | 36 | 34.05 | 31 | 34.44 | 1  | 4.98 | 1  | 9.96  | 36 | 481 | 0.37 | 5.00 | 88.82 |
| 23 | 东风路街道办事处  | 41 | 41 | 35.00 | 34 | 33.17 | 1  | 4.98 | 0  | 10.00 | 41 | 481 | 0.43 | 5.00 | 88.58 |
| 24 | 金台区信息中心   | 56 | 56 | 35.00 | 46 | 32.86 | 30 | 4.51 | 0  | 10.00 | 56 | 481 | 0.58 | 5.00 | 87.95 |
| 25 | 卧龙寺街道办事处  | 53 | 39 | 25.75 | 39 | 40.00 | 0  | 5.00 | 14 | 9.46  | 39 | 481 | 0.41 | 5.00 | 85.62 |
| 26 | 区林水局      | 8  | 8  | 35.00 | 6  | 30.00 | 1  | 4.98 | 0  | 10.00 | 8  | 481 | 0.08 | 5.00 | 85.07 |
| 27 | 区卫生健康局    | 83 | 83 | 35.00 | 56 | 26.99 | 2  | 4.97 | 0  | 10.00 | 83 | 481 | 0.86 | 5.00 | 82.82 |
| 28 | 区农业农村局    | 3  | 3  | 35.00 | 2  | 26.67 | 0  | 5.00 | 0  | 10.00 | 3  | 481 | 0.03 | 5.00 | 81.70 |
| 29 | 中山东路街道办事处 | 46 | 45 | 34.24 | 26 | 23.11 | 0  | 5.00 | 1  | 9.96  | 45 | 481 | 0.47 | 5.00 | 77.78 |
| 30 | 金利苑筹建办    | 1  | 1  | 35.00 | 0  | 0.00  | 0  | 5.00 | 0  | 10.00 | 1  | 481 | 0.01 | 5.00 | 55.01 |
| 31 | 金台区乡村振兴局  | 3  | 0  | 0.00  | 0  | 0.00  | 0  | 5.00 | 3  | 9.88  | 0  | 481 | 0.00 | 5.00 | 19.88 |

附件 2:

2022 年 7 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  | 区城市管理执法局        | 7    | 7     | 7   | 100.00% |
| 2  | 区教育体育局          | 4    | 4     | 4   | 100.00% |
| 3  | 卧龙寺街道办事处        | 3    | 3     | 1   | 100.00% |
| 4  | 金台区信息中心         | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 5  | 群众路街道办事处        | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 6  | 十里铺街道办事处        | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 7  | 东风路街道办事处        | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 8  | 区医疗保障局          | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 9  | 区交通运输局          | 2    | 2     | 2   | 100.00% |
| 10 | 金台区陈仓镇          | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 11 | 金台区硤石镇          | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 12 | 金台区蟠龙镇          | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 13 | 市生态环境局金台分局      | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 14 | 区市场监督管理局        | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 15 | 西关街道办事处         | 1    | 1     | 0   | 100.00% |
| 16 | 区农业农村局          | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 17 | 区行政审批服务局        | 1    | 1     | 1   | 100.00% |
| 18 | 金台区乡村振兴局        | 1    | 1     | 0   | 100.00% |
| 19 | 区住房和城乡建设局       | 14   | 8     | 14  | 57.14%  |
| 20 | 中山东路街道办事处       | 4    | 2     | 4   | 50.00%  |
| 21 | 区人力资源和社会保障<br>局 | 5    | 1     | 5   | 20.00%  |