

宝鸡市金台区人民政府办公室

宝鸡市金台区人民政府办公室 关于 2022 年 9 月份 12345 市民热线及市长 信箱办理情况的通报

各镇、街，区级各相关部门：

为进一步做好“12345”市民热线及市委书记信箱、市长信箱留言办理工作，确保此项工作走在全市前列，现将 9 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

9 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 3295 件，实际办结 3284 件，总体办结率 99.66%。综合考评排名前三的为区城市管理执法局、区卫生健康局、区教育体育局；排名后三的为中山东路街道办事处、区交通运输局、金利苑筹建办。

截至 9 月 30 日 18 时，逾期未办结工单（即告警工单）共计 11 件，涉及的 4 个责任单位及逾期未办结工单数量分别为：区人力资源和社会保障局 5 件、中山东路街道办事处 4 件、金利苑筹建办 1 件、区教育体育局 1 件（详见附件 1）。

（二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

9 月份，市委书记信箱受理市民来信 7 件，实际办结 7

件，办结率 100%；市长信箱受理市民来信 130 件，实际办结 129 件，办结率 99%，按期办结 106 件，按期办结率 81.53%，其中逾期办理共计 25 件：卧龙寺街道办事处 4 件、区住建局 19 件、中山东路街道办 1 件、区交通局 1 件；逾期未办 1 件（即告警工单）：中山东路街道办事处 1 件（详见附件 2）。

二、热点问题

9 月份市民通过热线平台、市委书记信箱、市长信箱反映的问题主要集中在以下三个方面：

（一）疫情防控类（包含一码通）：本月共受理 1419 件，总量占比 43.06%。主要反映一码通码色变码问题；区疫情防控指挥部、两站一场、镇街三方疫情防控政策不一致问题；区疫情防控指挥部热线接听工作人员服务态度差，核酸检测结果更新滞后等问题。

（二）物业类：本月共受理 573 件，总量占 17.38%。主要反映冬季采暖、物业乱收费、小区公共设施安全等问题。

（三）城管类：本月共受理 363 件，总量占比 15.47%。主要反映噪声扰民、市场秩序、商户退费等问题。

三、下一步工作要求

一要高度重视。各镇街、各部门要把市民热线工单办理工作作为推进作风建设专项行动的具体举措抓实抓细，进一步补齐工作短板，提升业务人员服务水平，紧盯预警、告警、返工、群众频繁投诉等重点工单任务，及时、高效解决好群众反映的热点、难点、堵点和痛点问题。

二要夯实责任。各镇街、各部门要明确一名分管领导，及时督促协调工单办理，确定一名专职工作人员负责工单受

理和办结等相关工作（若相关工作人员有调整，请及时联系平台负责人报备）。下派工单不得推诿扯皮，不得以简单的“无管辖权或不在责任范围”为由退单，退单需写清依据及转派部门，并经分管领导签字，加盖公章传真至 3151639。需多个部门联合处理的工单，由工单主责单位牵头，相关部门负责联合办理，确保群众反馈问题在最短时间内得到有效答复。

三要提高质效。为提高工单回复效率及质量，请各单位在工单预警之前答复，严格按照办理相关格式要求回复，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，为工单办理提供有效佐证，进一步提高工单办理的时效性与准确性。

四要强化督考。区政府办公室将对各镇街、各部门每月市民热线及市长信箱办理情况进行量化考核打分、评比，并进行全区通报，通报结果呈送区委、区政府主要领导。对因工作慢、迟被市上通报或连续三次排名后三的镇街、部门，由单位主要领导向区委、区政府进行情况说明。

联系人：聂洋 电话：3151139

附件 1：2022 年 9 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 9 月金台区市长信箱信件办理统计表

宝鸡市金台区人民政府办公室

2022 年 10 月 8 日

附件 1

2022 年 9 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	最终 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	390	390	35.00	390	40.00	5	4.76	0	10.00	390	513	3.80	5.00	98.56
2	区数字化信息服务中心	513	513	35.00	495	38.60	5	4.76	0	10.00	513	513	5.00	5.00	98.36
3	区卫生健康局	450	450	35.00	439	39.02	3	4.86	0	10.00	450	513	4.39	5.00	98.27
4	区教育体育局	215	214	34.84	211	39.44	0	5.00	1	9.91	214	513	2.09	5.00	96.27
5	区市场监督管理局	121	121	35.00	121	40.00	0	5.00	0	10.00	121	513	1.18	5.00	96.18
6	群众路街道办事处	116	116	35.00	115	39.66	0	5.00	0	10.00	116	513	1.13	5.00	95.79

7	东风路街道办事处	68	68	35.00	68	40.00	0	5.00	0	10.00	68	513	0.66	5.00	95.66
8	十里铺街道办事处	63	63	35.00	63	40.00	1	4.95	0	10.00	63	513	0.61	5.00	95.57
9	西关街道办事处	97	97	35.00	96	39.59	0	5.00	0	10.00	97	513	0.95	5.00	95.53
10	市自然资源和规划局金台分局	39	39	35.00	39	40.00	0	5.00	0	10.00	39	513	0.38	5.00	95.38
11	中山西路街道办事处	35	35	35.00	35	40.00	0	5.00	0	10.00	35	513	0.34	5.00	95.34
12	金河镇	27	27	35.00	27	40.00	0	5.00	0	10.00	27	513	0.26	5.00	95.26
13	区商务局	105	105	35.00	103	39.24	0	5.00	0	10.00	105	513	1.02	5.00	95.26
14	硃石镇	21	21	35.00	21	40.00	0	5.00	0	10.00	21	513	0.20	5.00	95.20
15	市生态环境局金台分局	16	16	35.00	16	40.00	0	5.00	0	10.00	16	513	0.16	5.00	95.16
16	区医疗保障局	16	16	35.00	16	40.00	0	5.00	0	10.00	16	513	0.16	5.00	95.16
17	区应急管理局	10	10	35.00	10	40.00	0	5.00	0	10.00	10	513	0.10	5.00	95.10
18	区行政审批服务局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	513	0.09	5.00	95.09
19	区文化和旅游局	6	6	35.00	6	40.00	0	5.00	0	10.00	6	513	0.06	5.00	95.06
20	区残联	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	513	0.03	5.00	95.03
21	区民政局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	513	0.02	5.00	95.02
22	区农业农村局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	513	0.02	5.00	95.02

23	区林水局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	513	0.01	5.00	95.01
24	金台观管委办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	513	0.01	5.00	95.01
25	区乡村振兴局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	513	0.01	5.00	95.01
26	陈仓镇	84	84	35.00	81	38.57	0	5.00	0	10.00	84	513	0.82	5.00	94.39
27	区住房和城乡建设局	498	498	35.00	429	34.46	4	4.81	0	10.00	498	513	4.85	5.00	94.12
28	卧龙寺街道办事处	142	142	35.00	133	37.46	1	4.95	0	10.00	142	513	1.38	5.00	93.80
29	蟠龙镇	25	25	35.00	24	38.40	0	5.00	0	10.00	25	513	0.24	5.00	93.64
30	区人力资源和社会保障局	118	113	33.52	111	39.29	0	5.00	5	9.55	113	513	1.10	5.00	93.46
31	中山东路街道办事处	64	60	32.81	59	39.33	2	4.90	4	9.64	60	513	0.58	5.00	92.27
32	区交通运输局	36	36	35.00	33	36.67	0	5.00	0	10.00	36	513	0.35	5.00	92.02
33	金利苑筹建办	1	0	0.00	0	0.00	0	5.00	1	9.91	0	513	0.00	5.00	19.91

附件 2:

**2022 年 8 月区级各部门
市委书记信箱、市长信箱留言办理情况统计表**

序号	部门名称	应办件数	按期办结数	办结数	按期办结率
1	群众路街道办事处	19	19	19	100.00%
2	区城市管理执法局	8	8	8	100.00%
3	区教育体育局	6	6	6	100.00%
4	区卫生健康局	6	6	6	100.00%
5	十里铺街道办事处	4	4	4	100.00%
6	区市场监督管理局	4	4	4	100.00%
7	区商务局	4	4	4	100.00%
8	市自然资源和规划局金台分局	4	4	4	100.00%
9	区人力资源和社会保障局	2	2	2	100.00%
10	西关街道办事处	2	2	2	100.00%
11	金台区数字化信息服务中心	1	1	1	100.00%
12	金台区陈仓镇	1	1	1	100.00%
13	金台区硤石镇	1	1	1	100.00%
14	金台区蟠龙镇	1	1	1	100.00%
15	东风路街道办事处	1	1	1	100.00%
16	市生态环境局金台分局	1	1	1	100.00%
17	区文化和旅游局	1	1	1	100.00%
18	区医疗保障局	1	1	1	100.00%

序号	部门名称	应办件数	按期办结数	办结数	按期办结率
19	卧龙寺街道办事处	17	13	17	76.47%
20	区住房和城乡建设局	43	24	43	55.81%
21	中山东路街道办事处	2	1	1	50.00%
22	区交通运输局	1	0	1	0.00%

呈送：区委书记，区委副书记；区政府区长、各副区长

抄送：区委办公室、区人大办公室、区政协办公室

宝鸡市金台区人民政府办公室

2022 年 10 月 10 日印发
