

宝鸡市金台区人民政府办公室文件

宝金政办发〔2022〕30号

宝鸡市金台区人民政府办公室 关于2022年8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8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8月份，我区12345市民热线平台共接收市级交办工单事项2146件，实际办结2081件，总体办结率96.97%。综合考评**排名前三**的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。**排名后三**的为卧龙寺街道办事处、区住房和城乡建设局、区农业农村局。

截至 2022 年 8 月 31 日 15 时 30 分,逾期未办结工单(即告警工单)共计 65 件,涉及的 6 个责任单位及逾期未办结工单数量分别为:区住房和城乡建设局 52 件,区教育体育局 7 件,西关街道办事处 2 件,卧龙寺街道办事处 2 件,中山东路街道办事处 1 件、区农业农村局 1 件(详见附件 1)。

(二) 市委书记信箱、市长信箱办理情况

2022 年 8 月份,市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 74 件,实际办结 74 件,办结率 100%;按期办结 56 件,按期办结率 75.67%(详见附件 2)。

二、热点问题

8 月份公众通过热线平台、市委书记信箱、市长信箱反映的问题主要集中在以下四个方面:

(一) 物业类: 本月共受理 454 件,总量占比 21.15%。主要反映小区内设施维修维护、噪声扰民等问题。

(二) 城管类: 本月共受理 453 件,总量占比 21.1%。主要反映噪声扰民、占道经营等问题。

(三) 营商环境类: 本月共受理 332 件,总量占比 15.47%。主要反映市场秩序、商户退费等问题。

(四) 疫情防控类: 本月共受理 226 件,总量占比 10.53%。主要反映隔离期结束后健康码码色变更不及时、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。

三、下一步工作要求

一要高度重视。超期工单、返工工单、群众频繁投诉工

单是市上重点通报内容。请各相关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、迟被市上通报，进而造成被动。

二要规范操作。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。

三要强化督考。区政府办公室将对各镇街、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 8 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 8 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 9 月 2 日

办公室

附件 1:

2022 年 8 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)			(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	459	459	35.00	454	39.56	5	4.58	0	10.00	459	459	5.00	5.00	99.15
2	区市场监督管理局	153	153	35.00	151	39.48	2	5.00	0	10.00	153	459	1.67	5.00	96.14
3	区人力资源和社会保障局	78	78	35.00	78	40.00	0	5.00	0	10.00	78	459	0.85	5.00	95.85
4	市自然资源和规划局金台分局	41	41	35.00	41	40.00	0	5.00	0	10.00	41	459	0.45	5.00	95.45
5	蟠龙镇	41	41	35.00	41	40.00	0	5.00	0	10.00	41	459	0.45	5.00	95.45
6	区商务局	35	35	35.00	35	40.00	0	5.00	0	10.00	35	459	0.38	5.00	95.38
7	群众路街道办事处	33	33	35.00	33	40.00	0	5.00	0	10.00	33	459	0.36	5.00	95.36

8	金河镇	33	33	35.00	33	40.00	0	5.00	0	10.00	33	459	0.36	5.00	95.36
9	市生态环境局金台分局	21	21	35.00	21	40.00	0	5.00	0	10.00	21	459	0.23	5.00	95.23
10	十里铺街道办事处	35	35	35.00	35	40.00	0	4.79	0	10.00	35	459	0.38	5.00	95.17
11	区医疗保障局	12	12	35.00	12	40.00	0	5.00	0	10.00	12	459	0.13	5.00	95.13
12	区林水局	10	10	35.00	10	40.00	0	5.00	0	10.00	10	459	0.11	5.00	95.11
13	区行政审批服务局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	5	459	0.05	5.00	95.05
14	区残联	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	459	0.04	5.00	95.04
15	区民政局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	459	0.04	5.00	95.04
16	区乡村振兴局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	459	0.01	5.00	95.01
17	东风路街道办事处	55	55	35.00	54	39.27	1	5.00	0	10.00	55	459	0.60	5.00	94.87
18	区交通运输局	39	39	35.00	38	38.97	1	5.00	0	10.00	39	459	0.42	5.00	94.40
19	陈仓镇	91	91	35.00	84	36.92	7	5.00	0	10.00	91	459	0.99	5.00	92.91
20	区卫生健康局	116	116	35.00	104	35.86	12	5.00	0	10.00	116	459	1.26	5.00	92.13
21	区教育体育局	200	193	33.78	181	36.20	19	5.00	7	8.92	193	459	2.10	5.00	91.00
22	西关街道办事处	53	51	33.68	49	36.98	4	5.00	2	9.69	51	459	0.56	5.00	90.91

23	中山西路街道办事处	35	35	35.00	31	35.43	4	5.00	0	10.00	35	459	0.38	5.00	90.81
24	区应急管理局	8	8	35.00	7	35.00	1	5.00	0	10.00	8	459	0.09	5.00	90.09
25	区文化和旅游局	6	6	35.00	5	33.33	1	5.00	0	10.00	6	459	0.07	5.00	88.40
26	区数字化信息服务中心	76	76	35.00	65	34.21	11	2.08	0	10.00	76	459	0.83	5.00	87.12
27	中山东路街道办事处	52	51	34.33	42	32.31	10	5.00	1	9.85	51	459	0.56	5.00	87.04
28	碓石镇	33	33	35.00	24	29.09	9	5.00	0	10.00	33	459	0.36	5.00	84.45
29	卧龙寺街道办事处	57	55	33.77	39	27.37	18	5.00	2	9.69	55	459	0.60	5.00	81.43
30	区住房和城乡建设局	354	302	29.86	314	35.48	40	3.75	52	2.00	302	459	3.29	5.00	79.38
31	区农业农村局	6	5	29.17	4	26.67	2	5.00	1	9.85	5	459	0.05	5.00	75.73

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	区城市管理执法局	9	9	9	100.00%
2	区交通运输局	4	4	4	100.00%
3	群众路街道办事处	3	3	3	100.00%
4	区卫生健康局	3	3	3	100.00%
5	市自规金台分局	3	3	3	100.00%
6	中山东路街道办事处	2	2	2	100.00%
7	西关街道办事处	2	2	2	100.00%
8	蟠龙镇	1	1	1	100.00%
9	十里铺街道办事处	1	1	1	100.00%
10	东风路街道办事处	1	1	1	100.00%
11	区人力资源和社会保障局	1	1	1	100.00%
12	区文化和旅游局	1	1	1	100.00%
13	区农业农村局	1	1	1	100.00%
14	区林水局	1	1	1	100.00%
15	区城市管理执法局	9	9	9	100.00%
16	区市场监督管理局	7	6	7	85.71%
17	硃石镇	4	3	4	75.00%
18	卧龙寺街道办事处	3	2	3	66.67%
19	区教育体育局	12	6	12	50.00%
20	区住房和城乡建设局	15	6	15	40.00%

呈送：区委书记，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9月2日印发
