

# 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 10 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 10 月份办理情况通报如下：

### 一、总体情况

#### （一）市民热线办理情况

10 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 2833 件，实际办结 2824 件，总体办结率 99.68%。综合考评排名前五的为区卫生健康局、区城市管理执法局、区住房和城乡建设局、十里铺街道办事处、区商务局，排名后五的为硤石镇、区林业局、区应急管理局、金利苑筹建办、金台观管委办。

截至 10 月 30 日 17 时 30 分，逾期未办结工单（即告警工单）共计 9 件，涉及的 3 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 6 件，金利苑筹建办 2 件，中山东路街道办事处 1 件（详见附件 1）。

#### （二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

---

10月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信48件，实际办结48件，办结率100%；按期办结43件，按期办结率89.58%；区教育局、西关街道办事处、卧龙寺街道办事处办理进展靠后（详见附件2）。

## **二、热点问题**

10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两个方面：

**（一）疫情防控类：**本月共受理1301件，总量占比45.92%。主要反映隔离期结束后健康码码色变更不及时、疫情防控政策层层加码、区疫情防控指挥部热线接听工作人员服务态度差等问题。

**（二）物业类：**本月共受理512件，总量占比18.07%。主要反映小区供暖、物业捆绑收费、小区内设施维修维护等问题。

## **三、下一步工作要求**

**（一）思想高度重视。**各镇街、各部门要坚持以人民为中心的发展思想，以“听民声、畅民意、解民忧、纾民困”为目标，高度重视市民热线工单办理工作，不断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）办理提质增效。**各镇街、各部门要进一步规范及时响应、限时办理、研判督办、回访反馈、办结归档、数据分析等环节全过程闭环运行工作流程。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。

**（三）增强服务意识。**12345 热线承办单位要按照“属地管理优先”和“首接负责制”原则，明确牵头单位、责任单位、办理时限。办理单位要在接到工单 24 小时内主动与来电人沟通，进一步了解诉求，明确下一步办理意见。对群众反映的事项要逐个回访，努力做到合理诉求办理到位，不合理投诉解释到位，涉法涉诉问题引导到位，杜绝超期办理。

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被区级通报的镇街、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 10 月金台区级市民热线办理考评表  
2. 2022 年 10 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 11 月 11 日

附件 1

2022 年 10 月区级各部门市民热线办理考评表

| 序<br>号 | <div>部门名称</div> | 应办<br>结<br>工单<br>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<br>工单<br>得分 | 最终<br>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<br>数 | 得分    | 工单<br>数 | 得分   | 办结<br>工单<br>数量 | 办结最<br>高分值 | 得分   |                |          |
|        |                 |                    |       |        |       |         |      |         |       |         |      |                |            |      |                |          |
| 1      | 区数字化信息中心        | 572                | 35.00 | 565    | 39.51 | 5       | 4.38 | 0       | 10.00 | 572     | 5.00 | 572            | 572        | 5.00 | 98.89          |          |
| 2      | 区卫生健康局          | 348                | 35.00 | 346    | 39.77 | 0       | 5.00 | 0       | 10.00 | 348     | 5.00 | 572            | 572        | 5.00 | 97.81          |          |
| 3      | 区城市管理执法局        | 188                | 35.00 | 188    | 40.00 | 0       | 5.00 | 0       | 10.00 | 188     | 5.00 | 572            | 572        | 5.00 | 96.64          |          |
| 4      | 区住房和城乡建设局       | 457                | 34.54 | 442    | 38.69 | 1       | 4.88 | 6       | 9.33  | 457     | 5.00 | 572            | 572        | 5.00 | 96.43          |          |

|    |               |     |     |       |     |       |   |      |   |       |     |     |      |      |       |
|----|---------------|-----|-----|-------|-----|-------|---|------|---|-------|-----|-----|------|------|-------|
| 5  | 十里铺街道办事处      | 60  | 60  | 35.00 | 60  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 60  | 572 | 0.52 | 5.00 | 95.52 |
| 6  | 区商务局          | 85  | 85  | 35.00 | 84  | 39.53 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 85  | 572 | 0.74 | 5.00 | 95.27 |
| 7  | 市自然资源和规划局金台分局 | 30  | 30  | 35.00 | 30  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 30  | 572 | 0.26 | 5.00 | 95.26 |
| 8  | 区医疗保障局        | 22  | 22  | 35.00 | 22  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 22  | 572 | 0.19 | 5.00 | 95.19 |
| 9  | 金台区蟠龙镇        | 19  | 19  | 35.00 | 19  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 19  | 572 | 0.17 | 5.00 | 95.17 |
| 10 | 金台区金河镇        | 18  | 18  | 35.00 | 18  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 18  | 572 | 0.16 | 5.00 | 95.16 |
| 11 | 东风路街道办事处      | 77  | 77  | 35.00 | 76  | 39.48 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 77  | 572 | 0.67 | 5.00 | 95.15 |
| 12 | 市生态环境局金台分局    | 11  | 11  | 35.00 | 11  | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 11  | 572 | 0.10 | 5.00 | 95.10 |
| 13 | 区行政审批服务局      | 9   | 9   | 35.00 | 9   | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 9   | 572 | 0.08 | 5.00 | 95.08 |
| 14 | 区文化和旅游局       | 2   | 2   | 35.00 | 2   | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 2   | 572 | 0.02 | 5.00 | 95.02 |
| 15 | 区工业和信息化局      | 2   | 2   | 35.00 | 2   | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 2   | 572 | 0.02 | 5.00 | 95.02 |
| 16 | 区发展和改革委员会     | 1   | 1   | 35.00 | 1   | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 1   | 572 | 0.01 | 5.00 | 95.01 |
| 17 | 区民政局          | 1   | 1   | 35.00 | 1   | 40.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 1   | 572 | 0.01 | 5.00 | 95.01 |
| 18 | 西关街道办事处       | 143 | 143 | 35.00 | 138 | 38.60 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 143 | 572 | 1.25 | 5.00 | 94.85 |
| 19 | 区教育体育局        | 228 | 228 | 35.00 | 214 | 37.54 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 228 | 572 | 1.99 | 5.00 | 94.54 |

|    |             |     |     |       |     |       |   |      |   |       |     |     |      |      |       |
|----|-------------|-----|-----|-------|-----|-------|---|------|---|-------|-----|-----|------|------|-------|
| 20 | 群众路街道办事处    | 45  | 45  | 35.00 | 44  | 39.11 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 45  | 572 | 0.39 | 5.00 | 94.50 |
| 21 | 区人力资源和社会保障局 | 81  | 81  | 35.00 | 78  | 38.52 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 81  | 572 | 0.71 | 5.00 | 94.23 |
| 22 | 区市场监督管理局    | 116 | 116 | 35.00 | 110 | 37.93 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 116 | 572 | 1.01 | 5.00 | 93.95 |
| 23 | 区交通运输局      | 20  | 20  | 35.00 | 19  | 38.00 | 1 | 4.88 | 0 | 10.00 | 20  | 572 | 0.17 | 5.00 | 93.05 |
| 24 | 中山西路街道办事处   | 34  | 34  | 35.00 | 32  | 37.65 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 34  | 572 | 0.30 | 5.00 | 92.94 |
| 25 | 金台区陈仓镇      | 78  | 78  | 35.00 | 69  | 35.38 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 78  | 572 | 0.68 | 5.00 | 91.07 |
| 26 | 中山东路街道办事处   | 42  | 41  | 34.17 | 38  | 36.19 | 0 | 5.00 | 1 | 9.89  | 42  | 572 | 0.37 | 5.00 | 90.61 |
| 27 | 卧龙寺街道办事处    | 109 | 109 | 35.00 | 94  | 34.50 | 1 | 4.88 | 0 | 10.00 | 109 | 572 | 0.95 | 5.00 | 90.32 |
| 28 | 金台区破石镇      | 22  | 22  | 35.00 | 16  | 29.09 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 22  | 572 | 0.19 | 5.00 | 84.28 |
| 29 | 区林水局        | 6   | 6   | 35.00 | 4   | 26.67 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 6   | 572 | 0.05 | 5.00 | 81.72 |
| 30 | 区应急管理局      | 4   | 4   | 35.00 | 2   | 20.00 | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 4   | 572 | 0.03 | 5.00 | 75.03 |
| 31 | 金利苑筹建办      | 2   | 0   | 0.00  | 2   | 40.00 | 0 | 5.00 | 2 | 9.78  | 2   | 572 | 0.02 | 5.00 | 59.80 |
| 32 | 金台观管委办      | 1   | 1   | 35.00 | 0   | 0.00  | 0 | 5.00 | 0 | 10.00 | 1   | 572 | 0.01 | 5.00 | 55.01 |

附件 2

**2022 年 10 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  | 区住房和城乡建设局     | 8    | 8     | 8   | 100%  |
| 2  | 区卫生健康局        | 5    | 5     | 5   | 100%  |
| 3  | 区城市管理执法局      | 4    | 4     | 4   | 100%  |
| 4  | 区数字化信息服务中心    | 3    | 3     | 3   | 100%  |
| 5  | 区市场监督管理局      | 3    | 3     | 3   | 100%  |
| 6  | 金台区陈仓镇        | 2    | 2     | 2   | 100%  |
| 7  | 市自然资源和规划局金台分局 | 2    | 2     | 2   | 100%  |
| 8  | 中山西路街道办事处     | 1    | 1     | 1   | 100%  |
| 9  | 金台区金河镇        | 1    | 1     | 1   | 100%  |
| 10 | 市生态环境局金台分局    | 1    | 1     | 1   | 100%  |
| 11 | 区医疗保障局        | 1    | 1     | 1   | 100%  |
| 12 | 区行政审批服务局      | 1    | 1     | 1   | 100%  |
| 13 | 区教育体育局        | 7    | 6     | 7   | 86%   |
| 14 | 西关街道办事处       | 4    | 3     | 4   | 75%   |
| 15 | 卧龙寺街道办事处      | 5    | 2     | 5   | 40%   |

---

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 11 月 11 日印发

---