

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 11 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 11 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

11 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 3983 件，实际办结 3952 件，总体办结率 99.22%。综合考评排名前五的为区住房和城乡建设局、西关街道办事处、区城市管理执法局、区商务局、十里铺街道办事处，排名后五的为区应急管理局、硤石镇、区林水局、区工业和信息化局、区乡村振兴局。

截至 11 月 29 日 17 时 30 分，逾期未办结工单（即告警工单）共计 31 件，涉及的 9 个责任单位及逾期未办结工单数量分别为：群众路街道办事处 11 件，东风路街道办事处 6 件，中山东路街道办事处 4 件，中山西路街道办事处 3 件，市生态环境局金台分局 2 件，西关街道办事处 2 件，区住房和城乡建设局 1 件，区交通运输局 1 件，区林水局 1 件（详见附件 1）。

（二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

11 月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 82 件，实际办结 79 件，办结率 96.34%；按期办结 72 件，按期办结率 87.80%；中山西路街道办事处、区交通运输局、西关街道办事处办理进展靠后。（详见附件 2）

总体情况，11 月 12345 政务服务便民热线工单办理工作中区城市管理执法局、区住房和城乡建设局等单位工单办理及时，中山西路街道办事处等单位回复内容要素齐全、条理清晰表现突出（详见附件 3）；区应急管理局、群众路街道办事处、东风路街道办事处等单位还需持续改进，进一步提升工单办理及时性，严格把关回复内容，增加市民反馈意见，杜绝上传与回复内容无关的附件等问题。

二、热点问题

11 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 2327 件，总量占比 58.42%。主要反映的是疫情防控政策层层加码、返宝政策咨询、健康码码色变更申请等问题。

（二）物业类：本月共受理 638 件，总量占比 16.01%。主要反映小区供暖、房本办理、物业捆绑收费等问题。

三、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。

（四）强化工作考核。区政府办将对各镇街、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 11 月金台区级市民热线办理考评表
2. 2022 年 11 月金台区市长信箱信件办理统计表
3. 市民热线工单回复模板

宝鸡市金台区人民政府办公室

2022 年 12 月 6 日

附件 1:

2022 年 11 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	办结 工单 数量	办结最 高分值	得分				
1	区数字化信息服务中心	1047	1047	35.00	1041	39.77	8	4.33	0	10.00	1047	1047	5.00	5.00	99.10
2	区住房和城乡建设局	504	503	34.93	498	39.60	2	4.83	1	9.97	503	1047	2.40	5.00	96.74
3	西关街道办事处	489	487	34.86	474	38.93	0	5.00	2	9.95	487	1047	2.33	5.00	96.06
4	区城市管理执法局	209	209	35.00	209	40.00	0	5.00	0	10.00	209	1047	1.00	5.00	96.00
5	区商务局	182	182	35.00	181	39.78	0	5.00	0	10.00	182	1047	0.87	5.00	95.65

6	十里铺街道办事处	89	89	35.00	89	40.00	0	5.00	0	10.00	89	1047	0.43	5.00	95.43
7	区卫生健康局	220	220	35.00	216	39.27	0	5.00	0	10.00	220	1047	1.05	5.00	95.32
8	区市场监督管理局	61	61	35.00	61	40.00	0	5.00	0	10.00	61	1047	0.29	5.00	95.29
9	市自然资源和规划局金台分局	47	47	35.00	47	40.00	0	5.00	0	10.00	47	1047	0.22	5.00	95.22
10	蟠龙镇	37	37	35.00	37	40.00	0	5.00	0	10.00	37	1047	0.18	5.00	95.18
11	区医疗保障局	30	30	35.00	30	40.00	0	5.00	0	10.00	30	1047	0.14	5.00	95.14
12	金河镇	23	23	35.00	23	40.00	0	5.00	0	10.00	23	1047	0.11	5.00	95.11
13	区行政审批服务局	7	7	35.00	7	40.00	0	5.00	0	10.00	7	1047	0.03	5.00	95.03
14	区文化和旅游局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	1047	0.02	5.00	95.02
15	区司法局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	1047	0.01	5.00	95.01
16	区民政局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	1047	0.01	5.00	95.01
17	区退役军人事务局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	1047	0.01	5.00	95.01
18	金台观管委办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	1047	0.00	5.00	95.00
19	陈仓镇	86	86	35.00	85	39.53	0	5.00	0	10.00	86	1047	0.41	5.00	94.95
20	区农业农村局	2	2	35.00	2	40.00	1	4.92	0	10.00	2	1047	0.01	5.00	94.93

21	卧龙寺街道办事处	151	151	35.00	146	38.68	0	5.00	0	10.00	151	1047	0.72	5.00	94.40
22	区人力资源和社会保障局	128	128	35.00	123	38.44	0	5.00	0	10.00	128	1047	0.61	5.00	94.05
23	区教育体育局	123	123	35.00	117	38.05	0	5.00	0	10.00	123	1047	0.59	5.00	93.64
24	东风路街道办事处	123	123	33.29	116	39.66	0	5.00	6	9.84	117	1047	0.56	5.00	93.35
25	群众路街道办事处	158	158	32.56	143	38.91	0	5.00	11	9.71	147	1047	0.70	5.00	91.89
26	区交通运输局	88	88	34.60	80	36.78	0	5.00	1	9.97	87	1047	0.42	5.00	91.77
27	中山西路街道办事处	47	47	32.77	42	38.18	0	5.00	3	9.92	44	1047	0.21	5.00	91.08
28	中山东路街道办事处	70	70	33.00	62	37.58	0	5.00	4	9.89	66	1047	0.32	5.00	90.79
29	市生态环境局金台分局	12	12	29.17	10	40.00	0	5.00	2	9.95	10	1047	0.05	5.00	89.16
30	区应急管理局	6	6	35.00	5	33.33	0	5.00	0	10.00	6	1047	0.03	5.00	88.36
31	碓石镇	25	25	35.00	20	32.00	0	5.00	0	10.00	25	1047	0.12	5.00	87.12
32	区林水局	5	5	28.00	3	30.00	0	5.00	1	9.97	4	1047	0.02	5.00	77.99
33	区工业和信息化局	2	2	35.00	1	20.00	1	4.92	0	10.00	2	1047	0.01	5.00	74.93
34	区乡村振兴局	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	1	1047	0.00	5.00	55.00

附件 2:

**2022 年 11 月区级各部门
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	21	21	21	100.00%
2	区城市管理执法局	10	10	10	100.00%
3	区卫生健康局	6	6	6	100.00%
4	区市场监督管理局	4	4	4	100.00%
5	市自然资源和规划局金台分局	4	4	4	100.00%
6	卧龙寺街道办事处	3	3	3	100.00%
7	区数字化信息服务中心	1	1	1	100.00%
8	区司法局	1	1	1	100.00%
9	硃石镇	1	1	1	100.00%
10	蟠龙镇	1	1	1	100.00%
11	区医疗保障局	1	1	1	100.00%
12	区教育体育局	6	5	6	83.33%
13	区人力资源和社会保障局	5	4	5	80.00%
14	陈仓镇	3	2	3	66.67%
15	群众路街道办事处	3	2	3	66.67%
16	区林水局	3	2	2	66.67%
17	中山西路街道办事处	2	1	1	50.00%
18	区交通运输局	2	1	2	50.00%
19	西关街道办事处	5	2	4	40.00%

附件 3:

关于投诉核酸检测问题的回复

区政府:

接到贵处宝 12345 转字第 [REDACTED] 号, 关于投诉核酸检测的问题, 中山西路街道高度重视, 第一时间安排相关工作核实调查, 现将具体情况回复如下:

调查核实: [REDACTED]

映的问题基本属实。

处理结果: [REDACTED]

[REDACTED] 因近期疫情防控政策要求, [REDACTED] 实行管控, 禁止外来人员进入, [REDACTED] 核酸采样点位仅为小区内人员采集核酸。

投诉人反馈: 2022 年 11 月 30 日上午社区工作人员给 [REDACTED] 女士打去电话说明情况, 投诉人表示理解。

中山西路街道办事处

2022 年 11 月 30 日

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 12 月 6 日印发
