

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 2023 年 1 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 1 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

1 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 1181 件，实际办结 1175 件，总体办结率 99.49%。综合考评**排名前五**的为区住房和城乡建设局、区城市管理执法局、区市场监督管理局、区卫健局、西关街道办事处；**排名后五**的为硤石镇、蟠龙镇、区应急管理局、区残联、金利苑筹建办。

截至 1 月 30 日 17 时 30 分，逾期未办结工单（即告警工单）共计 6 件，涉及 2 个责任单位，其中区人力资源和社会保障局 4 件，区应急管理局 2 件（详见附件 1）。

（二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

1 月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 29 件，实际办结 29 件，办结率 100%；按期办结 29 件，按期办结率 100%；蟠龙镇办理质效靠后。（详见附件 2）

总体情况，在 1 月份 12345 政务服务便民热线工单办理

工作中，区住房和城乡建设局工单办理及时，区城市管理执法局回复内容要素齐全、条理清晰；区应急管理局需持续改进，进一步提升工单办理质效，严格把关回复内容，注意添加市民反馈意见。

二、热点问题

1 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几个方面：

（一）物业类：本月共受理 370 件，总量占比 31.32 %。主要反映小区物业不作为、物业捆绑收费等问题。

（二）营商环境类：本月共受理 318 件，总量占比 26.92%。主要反映占道经营、市场秩序、哄抬物价、城市建设等问题。

（三）劳资纠纷类：本月共受理 150 件，总量占比 12.7%。主要反映农民工欠薪问题。

三、工作要求

（一）强化领导责任。各镇街、各部门主要领导负总责，分管领导亲自抓，加强领导、落实责任、强化机制，切实形成推动工单办理的强大合力。紧抓预警、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。同时，优化相关工作办理人员配置，形成 AB 角，如承办单位承办责任人调整，应及时交接 12345 系统平台管理工作，并将平台管理人信息及时上报区数字化信息服务中心，不得出现承办责任人因病、因事工作无交接而导致工单办理出现断档现象。

（二）加强办理质效。要及时受理，12345 热线工单均注明了办理时限，承办单位在接到工单后，须在接收确认交办事项后立即落实办理。退回工单须在平台下派后 2 个小时内联系退回，退回理由要真实客观，需列明法律条文和政策法规依据。超时退单，视为已受理，不接受回退。要规范

答复，回复内容要包含：核查情况、调查处理情况（基本情况、核查过程、具体办理情况、下一步计划或工作措施）、市民反馈（如保密工单可不回复此项）等基本要素。同时，上传现场协调照片、法律法规文件等多种形式的附件，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）严把考核工作。各镇街、各部门要建立12345市民热线工单办理台账及回访制度，提升办理效率和满意率，确保市民的诉求事事有回音、件件有着落。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1：2023年1月金台区级市民热线办理考评表

附件2：2023年1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

2023年2月7日

办公室

附件 1:

2023 年 1 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	区住房和城乡建设局	223	223	35.00	220	39.46	0	5.00	0	10.00	223	223	5.00	5.00	99.46
2	区城市管理执法局	140	140	35.00	140	40.00	0	5.00	0	10.00	140	223	3.14	5.00	98.14
3	区市场监督管理局	115	115	35.00	115	40.00	0	5.00	0	10.00	115	223	2.58	5.00	97.58
4	区卫生健康局	43	43	35.00	43	40.00	0	5.00	0	10.00	43	223	0.96	5.00	95.96
5	西关街道办事处	34	34	35.00	34	40.00	0	5.00	0	10.00	34	223	0.76	5.00	95.76

6	区数字化信息中心	26	26	35.00	26	40.00	0	5.00	0	10.00	26	223	0.58	5.00	95.58
7	群众路街道办事处	24	24	35.00	24	40.00	0	5.00	0	10.00	24	223	0.54	5.00	95.54
8	区医疗保障局	23	23	35.00	23	40.00	0	5.00	0	10.00	23	223	0.52	5.00	95.52
9	卧龙寺街道办事处	18	18	35.00	18	40.00	0	5.00	0	10.00	18	223	0.40	5.00	95.40
10	市自然资源和规划局金台分局	15	15	35.00	15	40.00	0	5.00	0	10.00	15	223	0.34	5.00	95.34
11	区行政审批服务局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	223	0.20	5.00	95.20
12	区民政局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	5	223	0.11	5.00	95.11
13	区文化和旅游局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	223	0.04	5.00	95.04
14	区退役军人事务局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	223	0.02	5.00	95.02
15	区农业农村局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	223	0.02	5.00	95.02
16	陈仓镇	17	17	35.00	17	40.00	1	3.75	0	10.00	17	223	0.38	5.00	94.13
17	区教育体育局	51	51	35.00	49	38.43	0	5.00	0	10.00	51	223	1.14	5.00	94.57
18	市生态环境局金台分局	4	4	35.00	4	40.00	1	3.75	0	10.00	4	223	0.09	5.00	93.84
19	十里铺街道办事处	30	30	35.00	28	37.33	0	5.00	0	10.00	30	223	0.67	5.00	93.01
20	东风路街道办事处	41	41	35.00	38	37.07	0	5.00	0	10.00	41	223	0.92	5.00	92.99

21	中山西路街道办事处	48	48	35.00	45	37.50	1	3.75	0	10.00	48	223	1.08	5.00	92.33
22	区人力资源和社会保障局	243	239	34.42	233	39.00	0	5.00	4	3.33	239	223	5.36	5.00	92.11
23	金河镇	12	12	35.00	11	36.67	1	3.75	0	10.00	12	223	0.27	5.00	90.69
24	区商务局	5	5	35.00	4	32.00	0	5.00	0	10.00	5	223	0.11	5.00	87.11
25	区林水局	4	4	35.00	3	30.00	0	5.00	0	10.00	4	223	0.09	5.00	85.09
26	中山东路街道办事处	17	17	35.00	11	25.88	0	5.00	0	10.00	17	223	0.38	5.00	81.26
27	碓石镇	8	8	35.00	5	25.00	0	5.00	0	10.00	8	223	0.18	5.00	80.18
28	蟠龙镇	12	12	35.00	6	20.00	0	5.00	0	10.00	12	223	0.27	5.00	75.27
29	区应急管理局	8	6	26.25	4	26.67	0	5.00	2	6.67	6	223	0.13	5.00	69.72
30	区残联	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	1	223	0.02	5.00	55.02
31	金利苑筹建办	1	1	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	1	223	0.02	5.00	55.02

附件 2:

2023 年 1 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	9	9	9	100.00%
2	区数字化信息服务中心	4	4	4	100.00%
3	区人力资源和社会保障局	4	4	4	100.00%
4	区教育体育局	2	2	2	100.00%
5	陈仓镇	1	1	1	100.00%
6	群众路街道办事处	1	1	1	100.00%
7	东风路街道办事处	1	1	1	100.00%
8	西关街道办事处	1	1	1	100.00%
9	区城市管理执法局	1	1	1	100.00%
10	市自然资源和规划局金台分局	1	1	1	100.00%
11	蟠龙镇	2	1	2	50.00%

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

2023 年 2 月 7 日印发
