

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 2 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 2 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

2 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 1589 件，实际办结 1588 件，总体办结率 99.94%。综合考评区市场监督管理局、区城市管理执法局、区教育体育局、十里铺街道办事处、东风路街道办事处排名靠前。

（二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

2 月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 56 件，实际办结 56 件，办结率 100%；按期办结 55 件，按期办结率 98.11%；市自然资源和规划局金台分局办理进展靠后。（详见附件 2）

综合来看，2 月份 12345 政务服务便民热线工单办理工作中区教育局、区医疗保障局能及时联系市民，告知市民问题处理结果并做好市民情绪安抚工作，表现突出；东风

路街道办事处、中山东路街道办事处还需持续改进，严格把关回复内容，进一步提升工单回复质量。

二、热点问题

2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三个方面：

（一）房产及物业服务类：本月共受理583件，总量占比36.71%。主要反映的是物业服务、捆绑收费、房产证办理小区停水等问题。

（二）营商环境类：本月共受理360件，总量占比22.67%。主要反映占道经营、市场秩序、充值退费等问题。

（三）教育类：本月共受理213件，总量占比13.41%。主要反映学生上下学道路安全、学校收费、寒假提前开学等问题。

三、工作要求

（一）提高办理质效。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。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：基本情况、调查办理情况及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。

（二）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。承办单位要在接到工单后第一时间主动与来电人沟通，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。

（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。对因工单回复效率低、回复质量差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 2 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2022 年 2 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 3 月 6 日

附件 1:

2023 年 2 月区级各部门市民热线办理考评表

序号	部门名称	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	得分		
1	区市场监督管理局	135	35.00	135	40.00	0	5.00	0	10.00	135	345	1.96	5.00	96.96
2	区城市管理执法局	172	35.00	169	39.30	0	5.00	0	10.00	172	345	2.49	5.00	96.80
3	区教育局体育局	190	35.00	185	38.95	0	5.00	0	10.00	190	345	2.75	5.00	96.70
4	十里铺街道办事处	42	35.00	42	40.00	0	5.00	0	10.00	42	345	0.61	5.00	95.61
5	东风路街道办事处	39	35.00	39	40.00	0	5.00	0	10.00	39	345	0.57	5.00	95.57

6	中山西路街道办事处	37	37	35.00	37	40.00	0	5.00	0	10.00	37	345	0.54	5.00	95.54
7	区卫生健康局	31	31	35.00	31	40.00	0	5.00	0	10.00	31	345	0.45	5.00	95.45
8	区医疗保障局	17	17	35.00	17	40.00	0	5.00	0	10.00	17	345	0.25	5.00	95.25
9	金台区硃石镇	10	10	35.00	10	40.00	0	5.00	0	10.00	10	345	0.14	5.00	95.14
10	区行政审批服务局	7	7	35.00	7	40.00	0	5.00	0	10.00	7	345	0.10	5.00	95.10
11	区商务局	6	6	35.00	6	40.00	0	5.00	0	10.00	6	345	0.09	5.00	95.09
12	区应急管理局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	5	345	0.07	5.00	95.07
13	市生态环境局金台分局	5	5	35.00	5	40.00	0	5.00	0	10.00	5	345	0.07	5.00	95.07
14	区退役军人事务局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	345	0.06	5.00	95.06
15	区残联	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	345	0.04	5.00	95.04
16	区文化和旅游游局	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	345	0.04	5.00	95.04
17	区民政局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	345	0.03	5.00	95.03
18	金台区司法局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	345	0.01	5.00	95.01
19	金利苑筹建办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	345	0.01	5.00	95.01
20	北城建委	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	345	0.01	5.00	95.01
21	政法委	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	345	0.01	5.00	95.01

22	群众路街道办事处	50	50	35.00	49	39.20	0	5.00	0	10.00	50	345	0.72	5.00	94.92
23	中山东路街道办事处	28	28	35.00	27	38.57	0	5.00	0	10.00	28	345	0.41	5.00	93.98
24	区人力资源和社会保障局	216	216	35.00	191	35.37	0	5.00	0	10.00	216	345	3.13	5.00	93.50
25	金台区蟠龙镇	20	20	35.00	19	38.00	0	5.00	0	10.00	20	345	0.29	5.00	93.29
26	市自然资源和规划局金台分局	71	71	35.00	66	37.18	0	5.00	0	10.00	71	345	1.03	5.00	93.21
27	西关街道办事处	49	49	35.00	45	36.73	0	5.00	0	10.00	49	345	0.71	5.00	92.44
28	金台区金河镇	11	11	35.00	10	36.36	0	5.00	0	10.00	11	345	0.16	5.00	91.52
29	区住房和城乡建设局	346	345	34.90	343	39.77	0	5.00	1	0.00	345	345	5.00	5.00	89.67
30	金台区陈仓镇	20	20	35.00	17	34.00	0	5.00	0	10.00	20	345	0.29	5.00	89.29
31	区林水局	6	6	35.00	5	33.33	0	5.00	0	10.00	6	345	0.09	5.00	88.42
32	区交通运输局	5	5	35.00	4	32.00	0	5.00	0	10.00	5	345	0.07	5.00	87.07
33	区农业农村分局	4	4	35.00	3	30.00	0	5.00	0	10.00	4	345	0.06	5.00	85.06
34	卧龙寺街道办事处	48	48	35.00	33	27.50	0	5.00	0	10.00	48	345	0.70	5.00	83.20
35	长乐源管委办	3	3	35.00	2	26.67	0	5.00	0	10.00	3	345	0.04	5.00	81.71

附件 2:

2023 年 2 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	区教育体育局	12	12	12	100%
2	区住房和城乡建设局	6	6	6	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	中山西路街道办事处	3	3	3	100%
6	陈仓镇	3	3	3	100%
7	十里铺街道办事处	3	3	3	100%
8	区市场监督管理局	3	3	3	100%
9	硤石镇	1	1	1	100%
10	区民政局	1	1	1	100%
11	东风路街道办事处	1	1	1	100%
12	区人力资源和社会保障局	1	1	1	100%
13	西关街道办事处	1	1	1	100%
14	区卫生健康局	1	1	1	100%
15	区交通运输局	1	1	1	100%
16	区行政审批服务局	1	1	1	100%
17	市自然资源和规划局金台分局	8	7	8	88%