

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 3 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 3 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

3 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 1564 件，实际办结 1564 件，总体办结率 100%。综合考评区城市管理执法局、区住房和城乡建设局、区市场监督管理局、十里铺街道办事处、中山东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

3 月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 76 件，实际办结 76 件，办结率 100%；按期办结 64 件，按期办结率 84.21%，市自然资源和规划局金台分局、群众路街道办事处、西关街道办事处、区人力资源和社会保障局办理质效靠后。（详见附件 2）

综合来看，3 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、区城市管理执法局回复质量较高，能严格按照工单类型相关模板回复，表现突出；部分单位在

工单办理中存在回复内容口语化、要素不齐、无市民回访记录、申请延期与办结审核同时操作等问题，请各相关单位严把审核关，根据市民投诉渠道，以各镇街、各部门为回复主体，按模板回复（附件 3：各渠道回复模板），回复内容中切勿出现“我局”“我街办”等用语。

二、热点问题

3 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 580 件，总量占比 37.08%。主要反映的是房产证办理、物业服务、捆绑收费、小区停水等问题。

（二）营商环境类：本月共受理 478 件，总量占比 30.56%。主要反映占道经营、夜间施工噪音、市场秩序、市场充值退费等问题。

（三）劳资社保类：本月共受理 168 件，总量占比 10.74%。主要反映拖欠工资、社保缴纳等问题。

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一回访，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。

附 件 1：2023 年 3 月金台区级市民热线办理考评表

附 件 2：2022 年 3 月金台区市长信箱信件办理统计表

附 件 3：12345 政务服务便民热线各渠道回复模板

宝鸡市金台区人民政府办公室

2023 年 4 月 11 日

（联系人：聂洋 联系电话：3151139）

附件 1

2023 年 3 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	区城市管理执法局	257	257	35.00	257	40.00	0	5.00	0	10.00	257	287	4.48	5.00	99.48
2	区住房和城乡建设局	287	287	35.00	282	39.30	0	5.00	0	10.00	287	287	5.00	5.00	99.30
3	区市场监督管理局	143	143	35.00	143	40.00	0	5.00	0	10.00	143	287	2.49	5.00	97.49
4	十里铺街道办事处	87	87	35.00	87	40.00	0	5.00	0	10.00	87	287	1.52	5.00	96.52
5	区数字化信息服务中心	43	43	35.00	43	40.00	0	5.00	0	10.00	43	287	0.75	5.00	95.75

6	中山东路街道办事处	40	40	35.00	40	40.00	0	5.00	0	10.00	40	287	0.70	5.00	95.70
7	陈仓镇	30	30	35.00	30	40.00	0	5.00	0	10.00	30	287	0.52	5.00	95.52
8	中山西路街道办事处	28	28	35.00	28	40.00	0	5.00	0	10.00	28	287	0.49	5.00	95.49
9	蟠龙镇	24	24	35.00	24	40.00	0	5.00	0	10.00	24	287	0.42	5.00	95.42
10	磻石镇	20	20	35.00	20	40.00	0	5.00	0	10.00	20	287	0.35	5.00	95.35
11	区应急管理局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	287	0.16	5.00	95.16
12	区行政审批服务局	8	8	35.00	8	40.00	0	5.00	0	10.00	8	287	0.14	5.00	95.14
13	区退役军人事务局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	287	0.07	5.00	95.07
14	市生态环境局金台分局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	287	0.07	5.00	95.07
15	区文化和旅游局	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	287	0.05	5.00	95.05
16	区交通运输局	2	2	35.00	2	40.00	0	5.00	0	10.00	2	287	0.03	5.00	95.03
17	区民政局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	287	0.02	5.00	95.02
18	北坡建委	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	287	0.02	5.00	95.02
19	长乐源管委办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	287	0.02	5.00	95.02
20	区人力资源和社会保障局	126	126	35.00	118	37.46	0	5.00	0	10.00	126	287	2.20	5.00	94.66
21	群众路街道办事处	39	39	35.00	38	38.97	0	5.00	0	10.00	39	287	0.68	5.00	94.65

22	西关街道办事处	53	53	35.00	51	38.49	0	5.00	0	10.00	53	287	0.92	5.00	94.41
23	区卫生健康局	30	30	35.00	29	38.67	0	5.00	0	10.00	30	287	0.52	5.00	94.19
24	区教育体育局	69	69	35.00	65	37.68	0	5.00	0	10.00	69	287	1.20	5.00	93.88
25	市自然资源规划局金台分局	115	115	35.00	106	36.87	0	5.00	0	10.00	115	287	2.00	5.00	93.87
26	区医疗保障局	23	23	35.00	22	38.26	0	5.00	0	10.00	23	287	0.40	5.00	93.66
27	金河镇	21	21	35.00	20	38.10	0	5.00	0	10.00	21	287	0.37	5.00	93.46
28	区商务局	12	12	35.00	11	36.67	0	5.00	0	10.00	12	287	0.21	5.00	91.88
29	东风路街道办事处	29	29	35.00	26	35.86	0	5.00	0	10.00	29	287	0.51	5.00	91.37
30	卧龙寺街道办事处	37	37	35.00	33	35.68	0	5.00	0	10.00	37	287	0.64	5.00	91.32
31	区林水局	9	9	35.00	6	26.67	0	5.00	0	10.00	9	287	0.16	5.00	81.82
32	区农业农村局	5	5	35.00	3	24.00	0	5.00	0	10.00	5	287	0.09	5.00	79.09
33	区残联	4	4	35.00	1	10.00	0	5.00	0	10.00	4	287	0.07	5.00	65.07

附件 2

**2023 年 3 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	15	15	15	100.00%
2	区城市管理执法局	7	7	7	100.00%
3	区教育体育局	6	6	6	100.00%
4	区市场监督管理局	6	6	6	100.00%
5	中山西路街道办事处	3	3	3	100.00%
6	区数字化信息服务中心	2	2	2	100.00%
7	十里铺街道办事处	2	2	2	100.00%
8	金河镇	2	2	2	100.00%
9	陈仓镇	1	1	1	100.00%
10	蟠龙镇	1	1	1	100.00%
11	东风路街道办事处	1	1	1	100.00%
12	市自然资源和规划局金台分局	14	11	14	78.57%
13	群众路街道办事处	4	3	4	75.00%
14	西关街道办事处	4	3	4	75.00%
15	区人力资源和社会保障局	2	1	2	50.00%

附件 3

12345 政务服务便民热线各渠道回复模板

省 12345 核查报告要求包含：1. 标题（关于 XX 的核查报告）；2. 基本情况（核查过程、背景情况）；3. 主要问题（基本事实、主要后果、政策依据）；4. 原因分析（主客观原因、具体问题）；5. 整改情况（相关数据、具体后果、实际成效、下一步计划或工作措施）等 5 个部分。

多媒体渠道工单答复模板

-----先生\女士您好：

接到您通过宝鸡 12345 市民热线智慧宝鸡 APP\网站\微信渠道提交的-----一事（编号为-----），已收悉。现回复如下：

一、 经核查，您反映的情况属实（或与实际情况不符）。

（一）基本情况

（二）办理情况

责任单位用*****电话号码在**月**日**点**分对来电人进行回复...

二、下一步工作

感谢您对我们工作的支持与理解，-----。

（单位）-----年--月--日。

市长信箱：

网民您好，您的留言已收悉，现回复如下：-----（是否公开）

XXXXXX 镇（街道办事处）/局

XXXX 年 XX 月 XX 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

2023 年 4 月 11 日印发
