

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 5 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 5 月份办理情况通报如下：

一、总体情况

（一）市民热线办理情况

5 月份，我区 12345 市民热线平台共接收市级交办工单事项 1563 件，实际办结 1560 件，总体办结率 99.81%。综合考评区城市管理执法局、区住房和城乡建设局、区人力资源和社会保障、区市场监督管理局、区教育体育局排名靠前。

（详见附件 1）

（二）市委书记信箱、市长信箱办理情况

5 月份，市委书记信箱、市长信箱受理市民来信 100 件，实际办结 99 件，办结率 99%；按期办结 96 件，按期办结率 96%，卧龙寺街道办事处办理质效靠后。（详见附件 2）

（三）满意率抽查情况

5 月份，对城管执法类工单进行了满意度抽查，本次抽查工单 55 件，抽查率为 20%，涉及噪音扰民、占道经营、市

场秩序等问题，回访非常满意 36 件，满意 16 件、基本满意 3 件。

综合来看，5 月份 12345 政务服务便民热线工单办理工作中部分单位仍然存在无市民回访记录、回复质量较低、条理不清、未按照投诉人诉求回复等问题。其中市长信箱、省 12345 渠道工单办理中，问题较为突出。针对存在问题，请各相关单位要即查即改，严把审核关，保证回复内容紧扣市民诉求、内容条理清晰，对群众反映的事项要逐一电话回访（投诉人信息不公开的除外），建立回访台账，重点关注群众重复投诉问题办理情况，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。

二、热点问题

5 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）房产及物业服务类：本月共受理 593 件，总量占比 37.93%。主要反映的是物业服务、物业管理、物业收费、房产证办理等问题。

（二）营商环境类：本月共受理 533 件，总量占比 34.1%。主要反映市场秩序、消费退费、占道经营、夜间施工噪音等问题。

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。

联系人：聂洋

电话：3151139

附件 1：2023 年 5 月金台区级市民热线办理考评表

附件 2：2023 年 5 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 6 月 16 日

附件 1

2023 年 5 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)			(5分)		
			工单数	得分	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	区城市管理执法局	325	325	35.00	322	39.63	0	5.00	0	10.00	325	325	5.00	5.00	99.63	
2	区住房和城乡建设局	287	287	35.00	282	39.30	1	4.00	0	10.00	287	325	4.42	5.00	97.72	
3	区人力资源和社会保障局	144	144	35.00	144	40.00	0	5.00	0	10.00	144	325	2.22	5.00	97.22	
4	区市场监督管理局	117	117	35.00	117	40.00	0	5.00	0	10.00	117	325	1.80	5.00	96.80	
5	区教育体育局	110	110	35.00	109	39.64	0	5.00	0	10.00	110	325	1.69	5.00	96.33	
6	市自然资源和规划局金台分局	57	57	35.00	57	40.00	0	5.00	0	10.00	57	325	0.88	5.00	95.88	
7	中山西路街道办事处	36	36	35.00	36	40.00	0	5.00	0	10.00	36	325	0.55	5.00	95.55	
8	群众路街道办事处	26	26	35.00	26	40.00	0	5.00	0	10.00	26	325	0.40	5.00	95.40	
9	区数字化信息服务中心	23	23	35.00	23	40.00	0	5.00	0	10.00	23	325	0.35	5.00	95.35	

10	中山东路街道办事处	23	23	35.00	23	40.00	0	5.00	0	10.00	23	325	0.35	5.00	95.35
11	区卫生健康局	20	20	35.00	20	40.00	0	5.00	0	10.00	20	325	0.31	5.00	95.31
12	十里铺街道办事处	18	18	35.00	18	40.00	0	5.00	0	10.00	18	325	0.28	5.00	95.28
13	硤石镇	14	14	35.00	14	40.00	0	5.00	0	10.00	14	325	0.22	5.00	95.22
14	金河镇	13	13	35.00	13	40.00	0	5.00	0	10.00	13	325	0.20	5.00	95.20
15	区应急管理局	12	12	35.00	12	40.00	0	5.00	0	10.00	12	325	0.18	5.00	95.18
16	市生态环境局金台分局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	325	0.14	5.00	95.14
17	区行政审批服务局	9	9	35.00	9	40.00	0	5.00	0	10.00	9	325	0.14	5.00	95.14
18	区林水局	4	4	35.00	4	40.00	0	5.00	0	10.00	4	325	0.06	5.00	95.06
19	区商务局	3	3	35.00	3	40.00	0	5.00	0	10.00	3	325	0.05	5.00	95.05
20	区司法局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	325	0.02	5.00	95.02
21	区退役军人事务局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	325	0.02	5.00	95.02
22	区文化和旅游局	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	325	0.02	5.00	95.02
23	金利苑筹建办	1	1	35.00	1	40.00	0	5.00	0	10.00	1	325	0.02	5.00	95.02
24	卧龙寺街道办事处	157	155	34.55	149	37.96	0	5.00	2	9.33	155	325	2.38	5.00	94.23
25	陈仓镇	28	28	35.00	27	38.57	0	5.00	0	10.00	28	325	0.43	5.00	94.00

26	东风路街道办事处	27	27	35.00	26	38.52	0	5.00	0	10.00	27	325	0.42	5.00	93.93
27	西关街道办事处	44	44	35.00	42	38.18	0	5.00	0	10.00	44	325	0.68	5.00	93.86
28	区医疗保障局	23	23	35.00	22	38.26	0	5.00	0	10.00	23	325	0.35	5.00	93.61
29	区交通运输局	10	10	35.00	9	36.00	0	5.00	0	10.00	10	325	0.15	5.00	91.15
30	蟠龙镇	10	10	35.00	8	32.00	0	5.00	0	10.00	10	325	0.15	5.00	87.15
31	区民政局	8	7	30.63	7	35.00	0	5.00	1	9.67	7	325	0.11	5.00	85.40
32	区农业农村局	2	2	35.00	0	0.00	0	5.00	0	10.00	2	325	0.03	5.00	55.03

附件 2

2023 年 5 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	7	7	7	100.0%
2	区城市管理执法局	7	7	7	100.0%
3	区人力资源和社会保障局	6	6	6	100.0%
4	市自然资源和规划局金台分局	5	5	5	100.0%
5	区数字化信息服务中心	4	4	4	100.0%
6	区教育体育局	3	3	3	100.0%
7	中山西路街道办事处	2	2	2	100.0%
8	硃石镇	2	2	2	100.0%
9	十里铺街道办事处	2	2	2	100.0%
10	中山东路街道办事处	1	1	1	100.0%
11	区民政局	1	1	1	100.0%
12	区市场监督管理局	1	1	1	100.0%
13	区文化和旅游局	1	1	1	100.0%
14	区林水局	1	1	1	100.0%
15	卧龙寺街道办事处	57	53	56	93.0%

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6月16日印发
