督查通报

平督通报〔2020〕16号

关于4月份12345热线件办理工作情况的通　　报

各乡镇、街道，县直各单位:

4月份，我县共接到市12345政务服务热线中心转交办件473件，转交至各乡镇（街道）、县直各单位办理473件，涉及23个县直单位，19个乡镇、街道，其中城市综合问题153件，人力资源保障问题48件，城乡建设问题54件，三农问题88件，自然资源问题13件，党风政风行风问题10件，社会事业问题84件，经济综合问题14件，咨询及其他9件。目前已全部办结。

在办理工作中，县公安局、县城管局、县医保局等单位注重办理结果反馈，确保了承办事项高质量办结，有效的解决了群众诉求，较好的完成办理任务。为此，对以上三个单位提出表扬。

但仍有个别单位在12345政务服务热线办理工作中不同程度地存在一些问题，主要表现在：一是超期报送办理结果，如杨埠镇、西洋店镇、清河街道、县农业农村局等单位不能够及时报送处理结果，其中杨埠镇承办8件逾期7件，县农业农村局承办5件逾期3件，清河街道承办14件逾期8件，西洋店镇承办17件逾期6件；二是重回复轻落实，如杨埠镇任柳村任郭庄村村民反映“村东北方向100米养殖厂堆积动物粪便气味难闻，影响村民正常生活问题”，杨埠镇政府回复结果为：经相关部门现场查看，发现其环评手续确未达标，目前已责令其立即整改。2020年4月22日，县督查局工作人员现场查看，此处有3家养殖厂且证件齐全，配备有晾晒场、干湿分离机等设备。十字路乡群众反映“魏庄村南1公里垃圾无人清理的问题”，十字乡政府回复结果为：已将垃圾清运完毕。2020年4月24日，县督查局工作人员现场查看，该处仍然存在垃圾未清理和焚烧问题。杨埠镇、十字路乡“应付性”办理、“糊弄性”反馈的态度，造成群众重复反映，严重影响了我县12345

政务服务热线办理的工作成效和群众满意率。为此，对杨埠镇、清河街道、西洋店镇、十字路乡、农业农村局等五个单位提出批评。

12345政务服务热线的建立是政府“听民声、聚民意、汇民情”的新平台和主渠道。我们在受理群众诉求、落实交办事项的过程中，行动快不快、力度大不大、效果好不好，直接关系到政府在人民群众心目中的形象。因此，各承办单位一定要坚持以人民为中心的发展理念，认真负责地做好12345政务热线办理工作。

附：2020年4月份12345政务服务热线中心转交办件办理情况统计表

平舆县委县政府督查局

2020年5月7日

附：

2020年4月份12345政务服务热线转交办件办理情况统计表

承办单位	承办件数	逾期件数	承办单位	承办件数	逾期件数
住建局	33	2	退役军人事务局	2	0
公安局	37	0	税务局	5	1
人社局	17	1	清源水业	19	0
城管局	60	0	燃气公司	2	0
市场监管局	12	0	民政局	1	0
自然资源局	4	0	医保局	15	0
生态环境局	4	0	文广旅局	5	0
水利局	1	0	供电公司	6	0
交通运输局	5	0	残联	1	0
农业农村局	5	3	公积金管理中心	1	0

承办单位	承办件数	逾期件数	承办单位	承办件数	逾期件数
卫健体委	14	0	移动公司	1	0
教育局	6	0	十字路乡	10	2
古槐街道	9	3	射桥镇	8	0
清河街道	14	8	阳城镇	16	0
东皇街道	13	0	万冢镇	15	0
玉皇庙乡	7	0	李屯镇	4	0
郭楼镇	14	0	老王岗乡	7	0
杨埠镇	8	7	辛店乡	11	1
东和店镇	18	0	西洋店镇	17	6
庙湾镇	9	1	万金店镇	11	0
高杨店镇	15	2	双庙乡	11	3