# 督查通报

平督通报〔2021〕13号

## 关于1-2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:

1-2月份，我县共接到市12345政务服务热线中心转交办件1831件，涉及23个县直单位，19个乡镇、街道，其中城市综合问题661件，经济综合问题97件，社会事业问题305件，城乡建设问题222件，自然资源问题14件，人力资源保障问题261件，三农问题205件，党风政风行风问题37件，咨询及其他29件。办理结果满意率为94.02%，服务过程满意率为60.56%。

在办理工作中，绝大部分单位重视程度较高，注重办理时效，规范办理程序，答复回应迅速，如古槐街道、卫健体委、残联、生态环境局等单位，市12345政务服务热线中心

回访的办理结果满意率及服务过程满意率均为100%。为此，对以上单位予以通报表扬。

但仍有个别单位在12345热线办理工作中不同程度地存在一些问题，主要表现在：**一是办理结果满意率过低。**民政局承办12件满意率为70%、万冢镇承办19件满意率为75%、燃气公司承办14件满意率为77.78%；**二是服务过程满意率过低。**十字路乡为37.50%、辛店乡为38.10%、县水利局为40%；**三是存在推诿现象。**如2月7日群众反映平舆县东皇步行街，道路上堆满了生活垃圾，无人清理的问题。经核查，平舆县东皇步行街卫生由清顺物业公司负责，但县住建局回复为：无物业公司服务，建议属地管理。住建局应督促清顺物业公司提高服务质量，但住建局工作不深入，本应该核查处理后报送结果，却在回复中提出建议。**四是办理工作敷衍了事。**如1月19日，群众反映东和店镇村庄内天然气管道铺设在屋顶且管道过细问题。县住建局作为昆仑燃气公司业务主管部门，收到工单后先是回退工单，回退理由为：安置房管理，建议由主管单位调查处理，建议由清河街道办事处调查处理。县热线办未采纳，到期需向市热线报送办理结果时，与县住建局工作人员联系，又推诿未报送，最后热线办与昆仑燃气公司联系，昆仑燃气公司对群众反映的问题给予回复；如1月25日，辛店乡韩坡村张庄村民反映2018年3月新阳高速绿化带加宽时，占用其可耕地2.5亩，咨询补偿款何时发放问题。辛店乡热线办理工作人员回复为：县财政

未通知具体哪一天发放，乡里也不知情，回复内容过于简单，未按办理工作规范，认真答复，而是草率了事。**五是未按时报送办理结果。**如2月23日，群众反映中国人民银行对面老凤祥银楼播放宣传音频，噪音扰民问题。工单到期时向城管局催要未果。县城管局超期报送、响应迟缓、签收不及时，导致办理超过规定时限。

为此，对万冢镇、辛店乡、民政局、水利局、城管局、燃气公司等6个单位提出批评，对办理服务过程满意率最低的十字路乡和办理过程不作为、慢作为的住建局予以通报批评。

各级各部门要按照党的十九届五中全会提出的“坚持把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点”工作要求，高度重视12345政务服务热线办理工作，切实提高政治站位，主动担当作为，完善办理机制，压实工作责任，严格办理标准，持续跟踪问效，确保回复内容详实，群众的诉求得到妥善解决，真正把“口碑”立在民心。

附件：1、2021年1-2月份县直单位热线办理情况

2、2021年1-2月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局

2021年3月8日

## 附件：1、2021年1-2月份县直单位热线办理情况

| 承办单位 | 承办件数 | 超期件数 | 办理结果满意率 | 服务过程满意率 |
|---|---|---|---|---|
| 住建局 | 194 | 0 | 95.15% | 47.57% |
| 公安局 | 178 | 0 | 95.10% | 62.75% |
| 人社局 | 191 | 0 | 94.84% | 68.39% |
| 城管局 | 154 | 5 | 97.50% | 47.50% |
| 市场监管局 | 55 | 0 | 100% | 76.47% |
| 自然资源局 | 60 | 1 | 92% | 56% |
| 生态环境局 | 10 | 0 | 100% | 100% |
| 交通局 | 40 | 0 | 100% | 95.24% |
| 税务局 | 14 | 0 | 88.89% | 77.78% |
| 清源水业 | 58 | 0 | 96.97% | 66.67% |
| 燃气公司 | 14 | 0 | 77.78% | 55.56% |
| 民政局 | 12 | 0 | 70% | 50% |
| 医保局 | 26 | 0 | 100% | 73.91% |
| 供电公司 | 25 | 0 | 100% | 72.22% |
| 教育局 | 25 | 1 | 100% | 83.33% |
| 卫健体委 | 54 | 0 | 100% | 100% |
| 残联 | 4 | 0 | 100% | 100% |
| 文广旅局 | 4 | 0 | 100% | 100% |
| 农业农村局 | 17 | 0 | 80% | 50% |
| 退役军人事务局 | 10 | 0 | 100% | 50% |

| 承办单位 | 承办件数 | 超期件数 | 办理结果满意率 | 服务过程满意率 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发改委 | 6 | 0 | 100% | 41% |
| 公路事业发展中心 | 6 | 0 | 100% | 66.67% |
| 水利局 | 35 | 0 | 85% | 40% |
| 公共资源交易中心 | 13 | 0 | 100% | 83.33% |
| 联通公司 | 7 | 0 | 100% | 80% |
| 电信公司 | 5 | 0 | 100% | 100% |
| 移动公司 | 11 | 0 | 83.33% | 50% |
| 应急管理局 | 3 | 0 | 100% | 100% |

## 附件：2、2021年1–2月份乡镇街道热线办理情况

| 承办单位 | 承办件数 | 超期件数 | 办理结果满意率 | 服务过程满意率 |
|---|---|---|---|---|
| 古槐街道 | 26 | 0 | 100% | 100% |
| 清河街道 | 38 | 0 | 100% | 42.31% |
| 东皇街道 | 37 | 0 | 100% | 64.71% |
| 玉皇庙乡 | 24 | 0 | 100% | 81.82% |
| 郭楼镇 | 29 | 0 | 86.36% | 45.45% |
| 杨埠镇 | 34 | 2 | 88.89% | 44.44% |
| 东和店镇 | 42 | 0 | 100% | 48.15% |
| 庙湾镇 | 49 | 0 | 96.67% | 46.67% |
| 高杨店镇 | 41 | 0 | 87.50% | 68.75% |
| 双庙乡 | 23 | 0 | 90% | 50% |
| 十字路乡 | 20 | 0 | 87.50% | 37.50% |
| 射桥镇 | 23 | 0 | 85.71% | 57.14% |
| 阳城镇 | 36 | 2 | 90% | 60% |
| 万冢镇 | 19 | 0 | 75% | 58.33% |
| 李屯镇 | 25 | 0 | 86.67% | 80% |
| 老王岗乡 | 35 | 0 | 88.24% | 47.06% |
| 辛店乡 | 34 | 2 | 85.71% | 38.10% |
| 西洋店镇 | 41 | 0 | 96.15% | 50% |
| 万金店镇 | 24 | 0 | 92.31% | 40.77% |