督查通报

平督通报〔2021〕16号

关于3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:

3月份，我县共接到市12345政务服务热线中心转交办件890件，涉及23个县直单位，19个乡镇、街道，其中城市综合问题285件，经济综合问题59件，社会事业问题150件，城乡建设问题108件，自然资源问题13件，人力资源保障问题99件，三农问题148件，党风政风行风问题20件，咨询及其他8件。办理结果满意率为97.04%，服务过程满意率为58.58%。

在办理工作中绝大部分承办单位能够高度重视，始终坚持以人民为中心的理念，不断创新工作方法，切实解决了群众的操心事、烦心事、揪心事，得到了群众的广泛认可。如

万金店镇、老王岗乡、卫健体委、残联、公路事业发展中心等单位把热线办理工作列入重要议事日程，在12345市政务服务热线中心回访办理结果满意率及服务过程满意率均为100%。为此，对以上单位提出表扬。

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较低。如双庙乡、清河街道、移动公司等单位，其中双庙乡承办13件满意率为80%、移动公司承办7件满意率为85.71%、清河街道承办23件满意率为90%。**二是服务过程满意率过低。**东和店镇为14.29%、双庙乡为20%、郭楼镇为31.25%。**三是推诿扯皮。**如2月18日群众反映平舆县海棠路与东皇大道交叉口向北200米路西，污水管道堵塞，污水外溢的问题，住建局第一次回复为：经我局市政部门到现场查看，该处淤堵污水外溢是由于恒宇现代城小区2020年降水时，造成该段污水排水管网由100多米流沙堵塞。目前我局市政部门正在制定解决方案，待审批后实施修复。3月23日群众再次反映海棠路与东皇大道交叉口向北200米路西污水管道堵塞，污水外溢，咨询何时维修清理。住建局回复为：经了解，该路段是交通局施工，业主单位为清河办事处，该路段修建后一直未移交我局市政部门。建议由业主单位督促施工方及恒宇现代城开发商进行修复疏通。目前，住建局正在施工解决堵塞问题。**四是重视不够、敷衍了事。**如3月27日韦先生反映其是“老政府家属院”业主，2月2日，平舆县燃气公司工作人员将其家天然气表给卸掉，之前的天燃气表中剩余的还有燃气（大约100多方），更换

表之后现家中无法使用燃气，希望尽快恢复正常使用问题。县燃气公司3月30日回复为：此件已转交平舆县刑警队，该问题正在侦查中。因回复过于简单，且未详细说明具体情况，县督查局要求县燃气公司重新办理。3月31日，县燃气公司回复为：此问题已经转至平舆县刑警队办理，我公司将全力配合刑警队调查办理。县燃气公司二次回复仍未按照要求进行回复，不从自身找原因，且不说明案件详细情况，明显存在服务不到位、敷衍了事、重视不够等问题。

为此，对东和店镇、郭楼镇、双庙乡、县住建局、燃气公司等5个单位提出批评。

12345政务服务热线是直面群众，倾听民声、化解矛盾、疏导社会不良情绪的重要渠道，是各级党委、政府为民办事、帮民解忧的有效途径。各承办单位要从讲大局、谋发展的高度出发，高度重视并认真做好热线办理工作。一要严格办理时限，做到随收随办、急事急办、特事特办，并及时反馈办理结果；二要注重解决实际问题，实事求是，务求实效，坚决杜绝避重就轻，避实就虚，推诿扯皮；三要规范办理程序，认真做好承办、落实、反馈等环节工作，确保热线办理质量。

附件：1、2021年3月份县直单位热线办理情况

2、2021年3月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局

2021年4月8日

附件：1、2021年3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	65	0	94.44%	41.67%
公安局	78	0	94.92%	52.54%
人社局	66	0	100%	60%
城管局	95	0	96.77%	41.94%
市场监管局	24	1	94.12%	70.59%
自然资源局	27	0	92.86%	78.57%
生态环境局	10	0	95.66%	100%
交通局	24	0	100%	94.12%
税务局	6	0	100%	83.33%
清源水业	18	1	100%	66.67%
燃气公司	11	1	100%	77.78%
民政局	13	0	100%	50%
医保局	17	0	100%	78.57%
供电公司	10	0	100%	57.14%
教育局	25	0	100%	75%
卫健体委	27	0	100%	100%
残联	5	0	100%	100%
文广旅局	3	0	100%	98.69
农业农村局	12	0	100%	50%
退役军人事务局	1	0	100%	未回访

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
公路事业发展中心	9	0	100%	100%
水利局	11	0	100%	50%
公共资源交易中心	8	0	100%	50%
联通公司	3	0	100%	未回访
电信公司	6	0	100%	97.1%
移动公司	7	0	85.71%	57.14%
应急管理局	2	0	未回访	未回访

附件：2、2021年3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	17	0	100%	80%
清河街道	23	0	90%	40%
东皇街道	21	0	90.91%	45.45%
玉皇庙乡	13	0	100%	60%
郭楼镇	22	0	100%	31.25%
杨埠镇	13	2	100%	45.45%
东和店镇	24	0	92.86%	14.29%
庙湾镇	32	0	94.44%	61.11%
高杨店镇	15	0	100%	80%
双庙乡	13	0	80%	20%
十字路乡	11	0	100%	80%
射桥镇	8	0	100%	未回访
阳城镇	18	0	100%	54.55%
万冢镇	11	0	100%	66.67%
李屯镇	12	0	100%	57.14%
老王岗乡	10	0	100%	100%
辛店乡	11	0	100%	33.33%
西洋店镇	17	0	90.91%	63.64%
万金店镇	16	0	100%	100%