督查通报

平督通报〔2021〕21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901件，涉及27个县直单位，19个乡镇、街道，其中城市综合问题341件，经济综合问题50件，社会事业问题142件，城乡建设问题131件，自然资源问题7件，人力资源保障问题72件，三农问题132件，党风政风行风问题16件，咨询及其他10件。办理结果满意率为91.61%，服务过程满意率为58.94%。

在4月份热线办理工作中，绝大部分单位重视程度不断提高，确保了承办事项高质量、高效率办结，如射桥镇、李屯镇、老王岗乡、卫健体委、教育局、残联、燃气公司等单

位认真倾听群众呼声，积极回应群众诉求，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、交通局、郭楼镇等单位。双庙乡承办5件满意率为50%、交通局承办10件满意率为62.5%、郭楼镇承办21件满意率为70%。**二是服务过程满意率较低。**杨埠镇为9.09%、高杨店镇为28.57%、城管局为36.11%。**三是拖沓办理。**如十字路乡收到工单后对群众诉求处理不及时，迟迟无人联系和反馈群众，到期时经一再提醒、电话催办才回复。**四是办理工作不认真。**如4月19日刘先生咨询摩托车丢失如何注销车牌号问题。县公安局回复为：县公安局工作人员与反映人联系，已通过电话联系把具体注销车牌号流程告知反映人。经市政务服务热线中心回访时，诉求人表示部门人员未联系，不清楚如何注销。市热线中心二次将该问题交办我县。县公安局回复为：经核实，摩托车丢失的情况下无法按照正规程序注销机动车档案，已告知反映人。因回复内容过于草率，未告知问题解决的办法，被退回重办，才将注销事项说明。**五是办理质量差、敷衍应付。**如4月26日群众反映平舆县213省道与南环路交叉口禁止大货车通行，其认为该路口没有禁行标志，希望在平舆县南环路入口处设置禁行标志。县公安局回复为：经核实，213省道与平舆县南环路交叉口设置有大货车禁行标志牌。

县督查局退回让公安局重新办理并上传禁行标志牌图片，县公安局再次回复为：有交警执勤人员，无照片。

为此，对杨埠镇、高杨店镇、十字路乡、公安局、城管局等5个单位提出批评。

各承办单位要认真贯彻落实县委、县政府的决策部署，紧密结合党史学习教育活动中开展的“我为群众办实事”实践活动，不忘初心使命，强化责任担当，规范办理程序，创新工作方法，真督真查真干，用心用情用力解决好群众“急难愁盼”问题，切实为群众办实事解难题，让群众有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感，为我县经济社会高质量发展、和谐稳定打好坚定基础，以更加优异的成绩迎接建党100周年。

附件：1、2021年4月份县直单位热线办理情况

2、2021年4月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局

2021年5月11日

附件：1、2021年4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	109	0	86.15%	36.92%
公安局	55	3	92.31%	51.28%
人社局	42	0	82.14%	67.86%
城管局	140	3	86.11%	36.11%
市场监管局	20	0	100%	71.43%
自然资源局	40	0	87.5%	62.5%
生态环境局	19	0	100%	80%
交通局	10	0	62.5%	50%
税务局	13	0	100%	87.5%
清源水业	23	0	92.31%	92.31%
燃气公司	10	0	100%	100%
民政局	3	0	100%	未回访
医保局	20	0	100%	78.95%
供电公司	22	0	100%	45.45%
教育局	19	0	100%	100%
卫健体委	34	0	100%	100%
残联	4	0	100%	100%
文广旅局	2	0	未回访	未回访
农业农村局	4	0	100%	98.1%
退役军人事务局	6	0	92.6%	100%

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%	66.67%
水利局	6	0	100%	60%
公共资源交易中心	3	0	未回访	未回访
发改委	2	0	100%	50%
联通公司	4	0	未回访	未回访
电信公司	4	0	未回访	未回访
移动公司	7	0	100%	80%

附件：2、2021年4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	18	0	100%	88.89%
清河街道	24	0	80%	40%
东皇街道	26	0	100%	80%
玉皇庙乡	10	0	90%	100%
郭楼镇	21	0	70%	40%
杨埠镇	17	2	100%	9.09%
东和店镇	13	0	100%	75%
庙湾镇	21	0	100%	38.46%
高杨店镇	13	0	100%	28.57%
双庙乡	5	0	50%	50%
十字路乡	14	0	90%	50%
射桥镇	16	0	100%	100%
阳城镇	5	0	100%	66.67%
万冢镇	11	0	100%	50%
李屯镇	5	0	100%	100%
老王岗乡	9	0	100%	100%
辛店乡	8	0	75%	50%
西洋店镇	23	0	83.33%	66.67%
万金店镇	12	0	100%	40%