

督查通报

平督通报〔2022〕10号

关于1月份12345政务服务便民热线件办理情况的通报

各乡镇、街道，县直各单位：

为提高12345政务服务便民热线的办理效率与办理质量，县热线工作人员坚持群众利益无小事的原则，以切实解决群众所急所难的问题为目标，高度重视12345热线办理工作，认真受理群众来电，我县热线工作扎实有序开展。现将1月份热线办理情况通报如下：

一、办理总体情况

1月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件1576件，办理结果满意率为87.43%，同比下降7.59%。服务过程满意率为74.51%，同比增长15.28%。共涉及30个县直单位、19个乡镇街道，其中城市综合类问题309件、经

济综合类问题 139 件、社会事业类问题 556 件、城乡建设类问题 133 件、自然资源类问题 2 件、人力资源和社会保障类问题 272 件、农业农村类问题 124 件、行风政风类问题 37 件、咨询类及其他 4 件。群众诉求问题较多的单位有县卫健体委（252 件）、县人社局（140 件）、县医保局（117 件）。从办理情况来看，老王岗乡、双庙乡、卫健体委、民政局、医保局、残联等 6 个单位办理时限严格，办理程序规范，办理工作积极主动，市 12345 政务服务热线中心反馈的回访办理结果满意率和服务过程满意率均为 100%。为此，对以上 6 个单位通报表扬。

二、反映热点问题

（一）噪音扰民。反映丽洁洗衣店、佳联超市、明星小吃店、安踏体育、泰和园老北京布鞋等商家利用喇叭宣传产生商业噪音，县城管局对使用喇叭宣传的商家进行了制止，责成商家调小音量避免扰民。恒宇鑫苑二期、乐山商场南侧工地、置地大舆家园小区等建筑工地夜间施工产生的噪音污染问题，县城管局多次到达现场进行检查，责令施工方立即停止施工。目前，群众反映的噪音扰民问题均已得到解决。

（二）卫生防疫。反映从天津、安阳、武汉、北京、郑州等地返回平舆，核酸检测均为阴性，豫事办健康码为黄码，希望协助转码。县卫健体委工作人员均已电话告知反映人，待隔离结束后由村委（社区）把转码信息上报乡疫情防控指挥部，乡指挥部上报至县疫情防控指挥部，县疫情防指挥部逐级上报转码信息为反映人转码。

（三）医疗保险。集中反映重慢型病患者购买药品问题7件。因重慢性病患者购买药品的定点医院更换后，个别医院药品配备不足，部分药品未集采到位造成患者买药难。经县医保部门协调，可暂时到原定点医院购买所需药品。

三、存在主要问题

（一）重视程度不够。主要表现在以下几个方面：1. 服务意识不强。如，南女士前往平舆县联通公司开通69元手机卡通讯服务套餐，2022年1月1日发现被升级为90元套餐，希望取消套餐。联通公司回复“接到该件后，工作人员立即与反映人联系，已与反映人解释，如果感觉消费较高月底可以办理销户，反映人对处理结果无异议”。经回访，联通公司并未与反映人取得联系，且一直未销户，反映人对处理结果不满意。2. 延期办理。如，群众反映东皇街道徐寨社区小胡庄居民胡学义违规建房问题。东皇街道多次申请延期，且未对诉求内容认真分析，未及时回复办理结果，导致工单办理周期过长。3. 个别单位答复含糊不清，如“已通知当事人整改”、“正在整改中”等，未将具体处理情况详细说明，也未加强后续的跟踪监管工作，群众难以信服，导致工单需退回部门重新答复，影响工单办结质量、效率以及群众满意度。4. 工单签收不及时。如，十字路乡、联通公司均未按照工单要求期限进行回复，经多次催要才回复，且存在超期回复现象。5. 典型案例信息报送不主动。对信息报送工作还不够重视，上报信息数量不多，质量不高。

（二）服务过程满意率较低。1月份，射桥镇共承办10件，服务过程满意率为25%；清河街道承办22件，服务过程

满意率为 41.67%；郭楼镇共承办 25 件，服务过程满意率为 42.86%。

（三）办理结果满意率较低。1 月份，燃气公司承办 6 件，办理结果满意率为 50%；自然资源局承办 18 件，办理结果满意率为 60%。

为此，对十字路乡、射桥镇、东皇街道、清河街道、郭楼镇、燃气公司、自然资源局、联通公司等 8 个单位提出批评。

四、下步工作要求

各承办单位一是要进一步强化责任意识，明确专人办理，降低工单延期率，杜绝超期办结现象；二是要提高群众满意度，做好沟通解释工作，以理服人，以情动人，做到核查问题实事求是，解决问题合法合情合理，回复问题具体得当可靠，真正让群众满意，勇当争当群众知心人；三是要努力探索解决问题联系群众的新路径、新办法，创造性解决问题，换位思考，领会诉求人意图，问题不仅要解决，更要让群众感受到党和政府的温暖与关爱。

附件：1. 2022 年 1 月份县直单位热线办理情况汇总表
2. 2022 年 1 月份乡镇街道热线办理情况汇总表

平輿县委平輿县人民政府
平輿县委县政府督查局
2022 年 2 月 15 日

附件 1：2022 年 1 月份县直单位热线办理情况汇总表

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	106	0	86.5%	60.47%
公安局	97	0	81.13%	73.58%
人社局	140	0	84.15%	65.85%
城管局	75	2	85%	75%
市场监管局	56	0	81.82%	72.73%
自然资源局	18	0	60%	60%
生态环境局	10	0	未回访	未回访
交通运输局	27	0	77.78%	77.78%
税务局	31	0	80%	75%
清源水业公司	45	0	81.48%	77.78%
燃气公司	6	0	50%	50%
民政局	27	0	100%	100%
医保局	117	0	100%	100%
供电公司	17	0	90%	50%
教育局	48	0	89.47%	78.95%
卫健体委	252	0	100%	100%
消防大队	2	0	未回访	未回访
文广旅局	10	0	100%	66.67%
农业农村局	8	0	83.33%	83.33%
退役军人事务局	13	0	88.89%	77.78%

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	3	0	未回访	未回访
水利局	18	0	83.33%	75%
公共资源交易中心	5	0	80%	60%
联通公司	14	3	100%	77.78%
电信公司	2	0	100%	99.1%
移动公司	45	0	84.38%	71.88%
应急管理局	1	0	100%	98.5%
残联	5	0	100%	100%
财政局	2	0	100%	未回访
发改委	9	0	83.33	50%

附件 2：2022 年 1 月份乡镇街道热线办理情况汇总表

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	34	0	77.78%	72.22%
清河街道	22	0	100%	41.67%
东皇街道	15	0	87.5%	50%
玉皇庙乡	12	0	85.71%	85.71%
郭楼镇	25	1	85.71%	42.86%
杨埠镇	23	0	71.43%	50%
东和店镇	26	0	78.57%	64.29%
庙湾镇	24	0	80%	66.67%
高杨店镇	12	0	85.71%	71.43%
双庙乡	16	0	100%	100%
十字路乡	14	4	100%	90%
射桥镇	10	0	100%	25%
阳城镇	16	0	71.43%	57.14%
万冢镇	25	0	90.91%	63.64%
李屯镇	14	0	85.71%	57.14%
老王岗乡	31	0	100%	100%
辛店乡	15	0	85.71%	71.43%
西洋店镇	22	1	81.82%	45.45%
万金店镇	11	1	90%	100%