

督查通报

平督通报〔2023〕8号

关于1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：

在县委、县政府的坚强领导下和市12345政务服务便民热线中心精心指导下，我县12345热线办坚持以人民为中心的发展思想，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督查督办力度，解决了一大批群众关心关注的热点难点问题，得到了群众的广泛认可，12345热线在促进经济社会高质量发展和维护社会稳定方面发挥了积极作用，已经成为人民群众反映问题、解决诉求的重要渠道。近期，县热线办对我县1月份热线件办理情况进行了梳理总结，现将有关情况通报如下：

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 1828 件，办理结果满意率为 81.27%，同比下降 6.16%。服务过程满意率为 54.96%，同比下降 19.55%。共涉及 31 个县直单位，19 个乡镇、街道，其中城市综合类问题 677 件，经济综合类问题 161 件，社会事业类问题 299 件，城乡建设类问题 163 件，自然资源类问题 9 件，人力资源保障类问题 298 件，三农类问题 153 件，行风政风类问题 61 件，咨询及其他 7 件。

在办理工作中，绝大部分承办单位能够高度重视，行动迅速，以严谨、务实、真诚的工作作风，妥善解决了群众诉求。如杨埠镇、东和店镇、老王岗乡、人社局、医保局、卫健体委等 6 个单位。为此，对以上 6 个单位提出表扬。

二、存在主要问题

一是办理结果满意率较低。如联通公司、郭楼街道等单位，其中联通公司承办 11 件满意率为 33.33%；郭楼街道承办 16 件满意率为 37.50%。

二是服务过程满意率较低。如水利局、联通公司、十字路乡等单位，其中水利局承办 12 件服务过程满意率为 0%；联通公司承办 11 件服务过程满意率为 16.67%；十字路乡承办 26 件服务过程满意率为 20%。

三是存在超期办理现象。如王某反映其多次前往不动产登记窗口办理中坤阳光城商铺不动产权证时，工作人员均以其房屋处于抵押状态为由拒绝办理，与其情况相同的商铺已办理不动产权证，其认为不动产登记窗口工作人员存在不作为现象。热线办要求县自然资源局 1 月 13 日办结，但县自然资

源局直到1月30日才回复办理结果，系统记录超期。县自然资源局承办人员重视不够、消极怠慢，多次不能按时接收、办理工单，经多次催办后仍不能按时回复办理结果，造成工单回复不及时、超期办理，严重影响我县热线工作整体办理时效。

四是办理结果不实。如群众反映庙湾镇张力超市，每天在21:00至凌晨1:00期间装卸货物，噪音扰民问题。庙湾镇政府对群众反映的问题站位低、认识浅，认为事情琐碎，随意性强，回复该问题时上传现场虚假照片，对热线工作不予重视，至今未妥善解决，造成群众多次重复反映。

五是工单延期办理现象较为严重。工单延期率虽不是考核的硬指标，但却体现出个别承办单位对工单办理工作重视程度明显不够，没有对诉求内容认真分析，没有合理安排流程，导致工单办理时间周期过长，办理效率低下。

为此，对郭楼街道、庙湾镇、十字路乡、水利局、自然资源局、联通公司等6个单位提出批评。

三、下步工作要求

各承办单位热线件需呈领导审批，安排责任人及时与当事人联系，对暂时不能办理到位的，要做好相关解释和沟通工作，并在规定时间内将办理结果告知当事人并向热线办反馈，减少延期工单；来电人求助事项不属实或不符合政策规定的，可以用“不相符”“有出入”等词语表述，避免出现“来电人要求不合理”等较为生硬的词语；求助事项符合政策应当予以落实的，应针对反映的问题进行详细答复，明确落实的具体措施，并注明办理时限，避免出现“正在协调处

理中”或过于简单回复“已办理完成”等不具体的答复内容；求助事项不属实无法落实解决的，应说明详细情况，并提供政策依据；对于疑难事项工单，承办单位要将相关情况说明以公函形式报送至热线办。对于处理结果不符合基本要求，应付了事，来电人不满意的工单，热线办一律作退回重办处理。县督查局坚持对各承办单位办理情况实行月通报，并纳入县年度责任目标综合考评的体系。

- 附件：1. 2023年1月份县直单位热线办理情况
2. 2023年1月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局
2023年2月3日



附件 1：2023 年 1 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
卫健体委	76	0	59.18%	46.94%
城管局	121	0	93.18%	43.18%
住建局	131	0	84.29%	47.14%
公安局	183	0	80.22%	56.04%
市场监管局	75	0	85.71%	66.67%
交通运输局	46	0	82.35%	70.59%
税务局	43	0	89.66%	86.21%
清源水业公司	126	0	84.91%	60.38%
燃气公司	19	0	50%	25%
民政局	17	0	88.89%	44.44%
供电公司	33	0	91.67%	75%
教育局	18	0	75%	50%
水利局	12	0	66.67%	0%
医保局	78	0	89.58%	77.08%
生态环境局	6	0	市级未抽访	市级未抽访
残联	1	0	100%	100%
人社局	120	0	85.92%	70.42%
发改委	2	0	市级未抽访	市级未抽访

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
电信公司	7	0	市级未抽访	市级未抽访
移动公司	28	0	78.95%	52.63%
联通公司	11	0	33.33%	16.67%
消防大队	16	0	100%	市级未抽访
文广旅局	11	0	62.50%	25%
农业农村局	11	0	83.33%	66.67%
自然资源局	29	1	80%	46.67%
应急管理局	1	0	市级未抽访	市级未抽访
公路事业发展中心	7	0	100%	市级未抽访
公共资源交易中心	2	0	市级未抽访	市级未抽访
退役军人事务局	8	0	66.67%	66.67%
邮政局	2	0	市级未抽访	市级未抽访

附件 2：2023 年 1 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	48	0	79.17%	25%
清河街道	40	0	90.48%	61.90%
东皇街道	39	0	88.24%	52.94%
郭楼街道	16	0	37.50%	37.50%
射桥镇	34	0	88.24%	52.94%
老王岗乡	20	0	80%	70%
杨埠镇	36	0	76.19%	76.19%
东和店镇	55	0	84%	52%
高杨店镇	31	0	91.67%	58.33%
双庙乡	18	0	40%	25%
十字路乡	26	0	80%	20%
玉皇庙乡	15	0	75%	75%
阳城镇	33	0	94.44%	66.67%
万冢镇	25	0	66.67%	44.44%
李屯镇	20	0	63.64%	63.64%
庙湾镇	36	0	93.75%	25%
辛店乡	26	0	81.82%	25.18%
西洋店镇	47	0	82.35%	64.71%
万金店镇	23	0	69.23%	46.15%

