督查通报

平督通报〔2023〕12号

关于2月份12345热线件办理情况的通报

各乡镇、街道，县直各单位:

近期，县督查局对我县2023年2月份12345政务服务便民热线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

2月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件1751件，办理结果满意率为77.22%，同比下降5.61%;服务过程满意率为56.28%，同比下降6.49%。共涉及32个县直单位、19个乡镇街道，其中城市综合类问题496件、经济综合类问题183件、社会事业类问题415件、城乡建设类问题192件、自然资源类问题14件、人力资源和社会保障类问题219件、农业农村类问题186件、行风政风类问题36件、咨询类及其他10件。绝大部分单位能够高度重视热线办理工作，如万金店镇、老王岗乡、射桥镇、联通公司、自

然资源局、医保局等6个单位分工明确、协调有序、运转高效，办理质量较高，市12345政务服务便民热线中心反馈的办理结果满意率及服务过程满意率较高。

为此，对万金店镇、老王岗乡、射桥镇、联通公司、自然资源局、医保局等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。供电公司承办16件满意率为33.33%；东皇街道承办41件满意率为52.63%。**二是服务过程满意率较低。**退役军人事务局承办6件，市级抽访1件，服务过程满意率为0%；消防大队承办10件，市级抽访4件，服务过程满意率为25%。**三是重回复、轻回访。**如东和店镇大石村村民石某反映，其孩子出生时姓名登记错误需更正，2月14日前往东和店派出所进行咨询，户籍民警告知需要找片区民警，并提供证明、改名申请、征信报告、村委出具改名原因、需要邻居的证明和身份证复印件，咨询是否合理。2月16日县公安局回复为：经查，已告知当事人可以简化一些手续，在工作日内可以前往东和店派出所办理。经市热线中心回访时，反映人表示未与其联系，未针对反映人反映问题进行答复，被市热线中心退回重办，影响我县热线办理整体成效。**四是只答复、不解决。**如2023年1月30日，群众反映东皇街道张营社区陈某在村内养牛造成污染问题，东皇街道2月10日回复为：“已要求陈某将养殖的牛尽快出售，不得新增养殖数量，及时清理牛粪减少环境影响”。2月22日群众再次反映陈某未按要求整改，仍存在污染问题。群众多次反映，至今未妥善解决，影响我县热线办理整体成效。**五是存在推诿扯皮现象。**如东皇豪庭小区业主王某反映物业

公司未退还其装修押金问题。东皇街道收到件后随意回退，回退理由：经落实，装修押金没有退还，反映人可以走法律途径。市热线中心退回重办，县热线办现场核查，东皇豪庭小区物业未向县住建局物业服务中心进行备案，根据职责应由属地管理，通过与物业经理沟通，问题顺利得到解决。东皇街道没有积极主动查清事实，采取有效措施解决问题，应办未办，仅凭主观臆断回退工单，导致能够很快解决的问题久拖不决。

为此，对东皇街道、公安局、退役军人事务局、供电公司、消防大队等5个单位提出批评。

三、下步工作要求

各承办单位要高度重视，认真核查办理，确保热线问题能够一次性得到妥善处理；对于短时间内无法办理的，要做好群众解释工作，并在承诺的期限内及时处理反馈；对于群众多次重复投诉的问题，要及时跟踪回访，了解最新进展情况，及时有效处理；需多个部门共同协商、联合处理的热点难点问题，要强化联动机制，加强协调配合，杜绝消极应付、推诿扯皮；在方式上，要多沟通、多对接；在措施上，要共同采取行动，明确完成时限；在答复上，要客观实际，统一答复口径，特别是省级12345热线转来的工单，承办单位要积极加强部门之间协调联动，积极推动问题有效解决。

附件：1.2023年2月份县直单位热线办理情况

2.2023年2月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局

2023年3月2日

附件1：2023年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
城管局	134	0	68.18%	38.64%
卫健体委	100	0	87.59%	58.62%
住建局	131	0	70.59%	27.45%
公安局	155	0	83.72%	67.44%
市场监管局	70	0	80%	67.5%
交通运输局	41	0	82.61%	56.52%
税务局	54	0	84.62%	79.49%
清源水业公司	37	0	77.78%	50%
燃气公司	31	0	83.33%	50%
民政局	19	0	87.5%	62.5%
供电公司	16	0	33.33%	市级未抽访
教育局	133	0	72.09%	58.14%
水利局	11	0	100%	33.33%
医保局	75	0	88.64%	72.73%
生态环境局	7	0	市级未抽访	市级未抽访
残联	7	0	75%	100%
人社局	52	0	77.86%	64.29%
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	22	0	100%	66.67%
移动公司	38	0	76.92%	46.15%
联通公司	23	0	100%	100%
消防大队	10	0	75%	25%
文广旅局	1	0	市级未抽访	市级未抽访
农业农村局	6	0	100%	66.67%
自然资源局	28	0	100%	81.82%
应急管理局	2	0	100%	100%
公路事业发展中心	3	0	市级未抽访	市级未抽访
公共资源交易中心	1	0	市级未抽访	市级未抽访
退役军人事务局	6	0	市级未抽访	0%
邮政局	1	0	市级未抽访	市级未抽访
财政局	2	0	市级未抽访	市级未抽访
公积金管理中心	1	0	市级未抽访	市级未抽访

附件 2：2023 年 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
万金店镇	15	0	100%	100%
老王岗乡	14	0	100%	66.67%
射桥镇	15	0	80%	80%
清河街道	50	0	80.77%	65.38%
郭楼街道	26	0	77.78%	33.33%
古槐街道	46	0	68.67%	30%
东皇街道	41	0	52.63%	31.58%
东和店镇	39	0	73.91%	56.52%
高杨店镇	44	0	88.89%	61.11%
杨埠镇	22	0	60%	60%
十字路乡	22	0	81.25%	56.25%
玉皇庙乡	18	0	85.71%	42.86%
阳城镇	35	0	76.19%	57.14%
万冢镇	17	0	70%	50%
李屯镇	15	0	70%	40%
庙湾镇	28	0	68.75%	50%
辛店乡	21	0	84.62%	61.54%
西洋店镇	36	0	71.18%	89.41%
双庙乡	28	0	76.92%	38.46%