

# 督查通报

平督通报〔2023〕32号

## 关于5月份12345热线件办理情况的通报

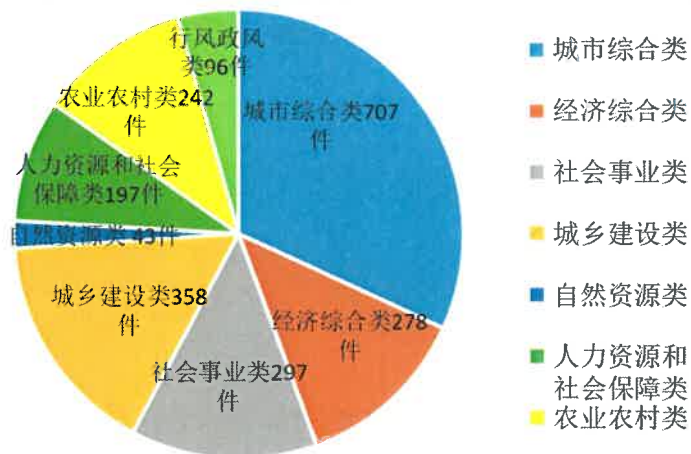
各乡镇、街道，县直各单位：

12345政务服务便民热线是畅通为民服务、践行为民办事、有效化解基层矛盾的重要举措，也是推进作风建设的具体体现，在县委、县政府的坚强领导和各部门的共同努力下，12345热线群众知晓率和社会影响力不断提升，在化解社会风险矛盾等方面作出了积极贡献，受到了越来越多群众的肯定和信赖。近期，县督查局对我县5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

5月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件2218件，办理结果满意率为72.54%，同比下降18%，环比下降3.1%；服务过程满意率为51.75%，同比下降33.75%，

环比下降 3.83%。共涉及 29 个县直单位、19 个乡镇街道，其中城市综合类问题 707 件、经济综合类问题 278 件、社会事业类问题 297 件、城乡建设类问题 358 件、自然资源类问题 43 件、人力资源和社会保障类问题 197 件、农业农村类问题 242 件、行风政风类问题 96 件。



在办理工作中绝大部分单位不断提高重视程度，如射桥镇、西洋店镇、万冢镇、医保局、残联、公路事业发展中心等 6 个单位服务有温度、处置有速度、办理有力度。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。**郭楼街道承办 37 件，办理结果满意率为 37.5%；阳城镇承办 40 件，办理结果满意率为 46.15%。**二是服务过程满意率较低。**退役军人事务局承办 5 件，市级抽访 1 件，服务过程满意率为 0%；郭楼街道承办 37 件，市级抽访 4 件，服务过程满意率为 25%。**三是存在推诿扯皮现象。**如群众反映建设街与王堂路交叉口原工商局家属院所有楼顶存在漏水现象，希望相关部门协助维修。县住

建局回退理由：“该小区不属于物业在管小区，建议主管单位调查处理”。经县热线办核实，县住建局组织对该老旧小区改造施工时，施工方未对小区楼顶进行防水修整。县住建局不调查、不核实、不与反映人联系、随意退单；五月份县住建局共承办 234 件，其中延期 11 件，回退 19 件，且未按平舆县 12345 热线办理工作标准化体系实施办法第二条要求“应在两小时内回退至县热线办”，影响我县整体办理时效。

为此，对郭楼街道、阳城镇、住建局、退役军人事务局等 4 个单位提出批评。

### 三、下步工作要求

各承办单位回复内容主要负责人要认真审核把关，务必达到事实清楚、依据充分、表述清楚、格式规范、符合法律政策要求等。对回复质量不高、内容不符合要求、未按规定格式回复的将退回重新办理；要及时了解实情，严把时间节点，按规定时限和要求完成办理工作，确因客观实际无法按时办结的，务必在办理时限内申请延期并详细说明理由，避免操作不及时导致超期办理。

附件：1. 2023 年 5 月份县直单位热线办理情况

2. 2023 年 5 月份乡镇街道热线办理情况

平舆县委县政府督查局

2023 年 6 月 7 日

## 附件 1：2023 年 5 月份县直单位热线办理情况

承办单位	承办件数	超期件数	重办量	办理结果满意率	服务过程满意率
残联	5	0	0	100%	100%
医保局	76	0	0	87.58%	73.68%
公路事业发展中心	11	0	0	82%	75%
税务局	45	0	0	72.73%	54.55%
市场监管局	125	0	0	81.25%	60%
交通运输局	47	0	0	77.78%	44.44%
人社局	73	0	0	72%	52%
清源水业公司	52	0	0	75%	50%
燃气公司	12	0	0	71.43%	42.86%
民政局	20	0	0	77.78%	55.56%
供电公司	32	0	0	75%	62.50%
教育局	52	0	0	75%	50%
城管局	276	0	1	74.36%	56.41%
卫健体委	79	0	0	76.36%	63.64%
住建局	234	0	3	67.35%	48.98%
自然资源局	77	0	0	69.23%	53.85%
移动公司	50	0	0	81.82%	54.55%

承办单位	承办件数	超期件数	重办量	办理结果满意率	服务过程满意率
公安局	172	0	0	60.38%	41.51%
水利局	30	0	0	77.50%	62.50%
联通公司	20	0	0	100%	50%
电信公司	23	0	0	75%	75%
退役军人 事务局	5	0	0	70%	0%
生态环境局	10	0	0	100%	市级未抽访
消防大队	16	0	0	市级未抽访	市级未抽访
应急管理局	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
文广旅局	7	0	0	市级未抽访	市级未抽访
发改委	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
农业农村局	18	0	0	市级未抽访	市级未抽访
公共资源 交易中心	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访

## 附件 2：2023 年 5 月份乡镇街道热线办理情况

承办单位	承办件数	超期件数	重办量	办理结果满意率	服务过程满意率
射桥镇	12	0	0	100%	50%
西洋店镇	51	0	0	85%	90%
万冢镇	16	0	0	83.33%	66.67%
杨埠镇	34	0	0	82.67%	66.67%
东和店镇	24	0	0	77.5%	50%
高杨店镇	31	0	0	75%	62.5%
古槐街道	57	0	0	76.47%	41.18%
阳城镇	40	0	1	46.15%	30.77%
清河街道	70	0	0	72.73%	45.45%
李屯镇	25	0	0	75%	50%
玉皇庙乡	22	0	0	50%	50%
十字路乡	32	0	0	71.43%	42.86%
万金店镇	22	0	0	75%	50%
东皇街道	62	0	1	52.63%	31.58%
辛店乡	16	0	0	75.71%	42.86%
双庙乡	22	0	0	50%	50%
庙湾镇	53	0	0	57.14%	28.57%
郭楼街道	37	0	0	37.5%	25%
老王岗乡	22	0	0	57.14%	42.86%