

督查通报

平督通报〔2023〕71号

关于10月份12345热线件办理情况的通报

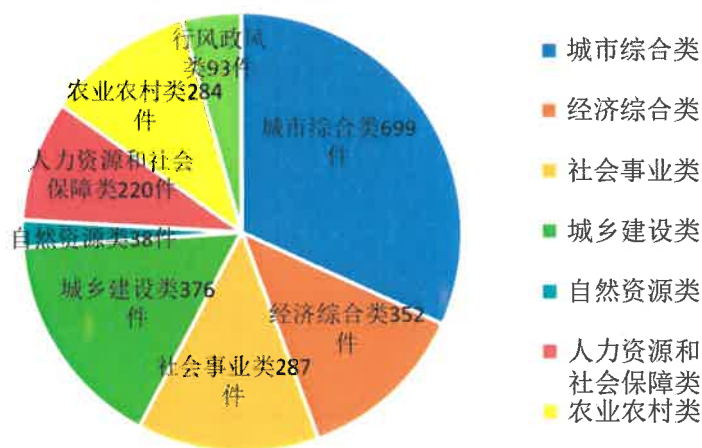
各乡镇、街道，县直各单位：

2023年10月份，在县委、县政府的坚强领导下，在市12345热线中心的精心指导下，我县12345热线办坚持把人民利益放在首位，高质高效开展工作，积极化解群众矛盾，奋力维护社会安全稳定，切实解决群众所急所难问题。近期，县热线办对我县10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

10月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件2349件，办理结果满意率为71.06%，同比下降14.05%，环比增长3.1%；服务过程满意率为60.42%，同比下降12.81%，环比增长6.61%。共涉及30个县直单位、19个乡镇街道，

其中城市综合类 699 件、经济综合类 352 件、社会事业类 287 件、城乡建设类 376 件、自然资源类 38 件、人力资源和社会保障类 220 件、农业农村类 284 件、行风政风类 93 件。



在办理工作中，射桥镇、辛店乡、教育局、医保局、人社局、生态环境局等 6 个单位及时签收、主动联系、快速处置、严格落实各项工作措施，把工作压实在平时，确保了群众诉求及时有效解决。为此，对连续 2 个月办理情况较好的人社局、医保局通报表扬；对射桥镇、辛店乡、教育局、生态环境局等 4 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，郭楼街道承办 49 件，办理结果满意率为 30%；联通公司承办 36 件，办理结果满意率为 37.5%。

二是服务过程满意率较低。如，消防大队承办 7 件，市级抽访 1 件，服务过程满意率为 0%；郭楼街道承办 49 件，服务过程满意率为 25%。

三是超期现象依然存在。联通公司承办 36 件，超期 6 件；郭楼街道承办 49 件，超期 15 件；城管局承办 312 件，

超期 20 件。如，联通公司负责办理的 10 月 7 日 231007102349106144 号工单，应于 10 月 10 日前回复办理结果，但直到 10 月 19 日才回复办理结果；郭楼街道负责办理的 10 月 17 日 231017133934871333 号工单，应于 10 月 20 日办结，但直到 10 月 31 日才回复办理结果；城管局负责办理的 10 月 29 日 231029121148565151 号工单，此件为紧急件，市热线中心要求 10 月 30 日办结，但城管局于 10 月 31 日才回复办理结果，系统记录超期。

联通公司、郭楼街道、城管局对 12345 热线工作重要性认识不足，工作慢作为，不提醒不办，不催不办，不到最后时限不办，影响了我县整体办理时效。

四是办理不彻底，回访不到位。如群众反映郭楼街道岳庄村耿庄村民赵某在可耕地上违规建房向村委投诉未果。郭楼街道回复内容为：“赵某建房约 300 平米大棚无任何手续，属于违建需拆除，郭楼街道执法大队已责令其 3 天内自行拆除，超期后街道办事处联合县城管局强制拆除违建部分，现场告知赵某后，赵某同意拆除”。被市热线中心退回重办：“请跟踪落实，并回复最终处理结果”。郭楼街道再次回复：“因近期天气炎热，目前已将违建房屋内物品清理完毕，主体需进一步拆除”。郭楼街道只强调办理过程，无处理结果，把回复当办结，缺乏后期跟踪回访，该问题至今未妥善解决。再如群众反映郭楼街道高平寺村门庄村村民王某，于 10 月 17 日 12:00 左右将大量建筑垃圾扔至其耕地旁的排水沟内，希望协助清理垃圾以及疏通排水。郭楼街道回复内容为：“经村委干部调解，王某同意把排水沟挖开，两家矛盾化解。”

2023年10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
医保局	68	0	0	97%	78.26%
教育局	71	0	0	95.65%	95.65%
人社局	63	0	0	90%	76.67%
生态环境局	11	0	0	100%	100%
市场监管局	164	0	0	70.97%	66.13%
供电公司	52	0	0	72.22%	72.22%
交通运输局	67	0	0	69.57%	69.57%
住建局	250	0	0	66.67%	53.33%
民政局	22	0	0	62.5%	50%
燃气公司	8	0	0	70%	60%
公安局	154	0	0	61.29%	46.77%
城管局	312	20	0	79.41%	64.71%
卫健体委	67	0	0	85.37%	73.17%
移动公司	65	0	0	67.74%	70.97%
联通公司	36	6	2	37.5%	37.5%
税务局	56	0	0	84.21%	78.95%
自然资源局	36	0	0	50%	50%
文广旅局	14	0	0	40%	40%

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
清源水业公司	39	0	0	68.18%	68.18%
水利局	18	0	0	50%	50%
电信公司	35	0	0	60%	40%
农业农村局	29	0	0	42.86%	34.29%
消防大队	7	0	0	100%	0%
公路事业发展中心	6	0	0	75%	100%
应急管理局	3	0	0	市级未抽访	市级未抽访
退役军人事务局	2	0	0	市级未抽访	市级未抽访
残联	3	0	0	市级未抽访	市级未抽访
公共资源交易中心	2	0	0	市级未抽访	市级未抽访
司法局	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
市邮政管理局	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访

2023年10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	8	0	0	100%	100%
辛店乡	37	0	0	92.73%	72.73%
东和店镇	25	0	0	62.5%	50%
万冢镇	42	0	0	71.43%	38.57%
老王岗乡	30	0	0	57.14%	42.86%
杨埠镇	31	0	0	63.64%	45.45%
高杨店镇	30	0	0	61.54%	38.46%
阳城镇	36	0	0	63.16%	57.89%
清河街道	65	0	0	73.08%	57.69%
李屯镇	24	0	0	44.44%	33.33%
古槐街道	64	0	0	53.33%	66.67%
十字路乡	18	0	0	62.5%	75%
万金店镇	25	0	0	83.33%	66.67%
东皇街道	54	0	0	72.73%	50%
西洋店镇	46	0	0	68.42%	57.89%
双庙乡	29	0	0	44.44%	32.22%
庙湾镇	40	0	0	46.67%	33.33%
郭楼街道	49	15	2	30%	25%
玉皇庙乡	34	0	0	69.23%	53.85%