

# 督查通报

平督通报〔2024〕6号

## 关于12月份12345热线件办理情况的通报

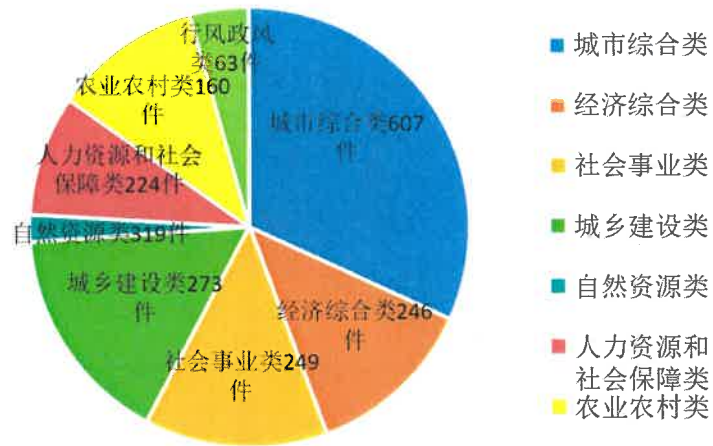
各乡镇、街道，县直各单位：

我县12345政务服务便民热线办始终坚持以人民为中心的服务理念，坚持倾听民声、反映民意、集中民智、解决民忧的服务目标，不断推进各项工作制度化、标准化、创新化。近期，县热线办对我县12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

12月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件2141件，办理结果满意率为80.36%，同比下降8.25%，环比下降0.07%；服务过程满意率为67.94%，同比下降6.67%，环比增长2.92%。共涉及31个县直单位、19个乡镇街道，其中城市综合类607件、经济综合类246件、社会事业类249

件、城乡建设类 273 件、自然资源类 319 件、人力资源和社会保障类 224 件、农业农村类 160 件、行风政风类 63 件。



在办理工作中，绝大部分单位能够高度重视热线办理工作，如古槐街道、万金店镇、老王岗乡、医保局、教育局、清源水业公司等 6 个单位办前加强沟通、办后及时反馈，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）办理结果满意率较低。郭楼街道承办 24 件，办理结果满意率为 41.67%；杨埠镇承办 15 件，办理结果满意率 33.33%。

（二）服务过程满意率较低。杨埠镇承办 15 件，服务过程满意率为 16.67%；东皇街道承办 38 件，服务过程满意率为 28.57%。

（三）佐证材料不齐全。如任某反映其于 12 月 6 日前往市民之家 72 号不动产窗口办理不动产转移登记手续，工作人员告知需 3-5 个工作日完成办理，12 月 13 日仍未办理

完成，希望协助尽快办理。自然资源局回复内容如下：“经我单位系统查询，该业主来我单位办理的带押过户业务，12月12日已登簿出证完毕。已于2023年12月14日17时27分电话告知来话人”。如吉祥家园5号楼业主反映小区于2021年交房，至今未办理房产证，咨询开发商办理进度未果。县自然资源局回复内容为：“经查，办理不动产登记分户所需材料：申请书、询问表、身份证明材料、增值税发票、专项维修基金票据、契税票据、购房合同。上述材料准备齐全后，业主和开发企业共同申请办理不动产转移分户登记。已于2023年12月25日16时28分电话告知来话人。”以上问题均未上传相关依据及通话记录，被市热线中心退回重办。再如郭楼街道高平寺村委大赵庄村民余某在路口砌墙导致路口过窄，无法正常通行。郭楼街道回复内容为：“经村委干部现场查看，该路段可以正常通行车辆，反映人反映问题并不属实”。未上传现场照片，被市热线中心退回重办。

（四）重视程度有待提高。如东皇街道、自然资源局对12345热线办理工作重视程度不够，责任意识不强，造成工单超期。多次催要未果，东皇街道承办38件，超期办理7件；自然资源局承办41件，超期办理10件，影响了我县热线整体办理时效。再如县热线办要求二次转办件继续跟踪办理时，个别工作人员态度消极、有不耐烦的情绪，服务意识不强，不担当、不作为，只是一味抱怨无法处理，而不真正设法处

理问题、解决问题。

为此，对东皇街道、郭楼街道、杨埠镇、自然资源局等4个单位提出批评。

### 三、下步工作要求

各承办单位收到工单后，一要做到马上办、快速办、不拖拉，压缩办理时间，力争提前办结，确保100%的按时办结率，提升群众满意度，提高工单办理质量；二要认真组织“回头看”，不但要对上报内容进行严格审核把关，杜绝出现错别字，避重就轻、答复不实等情况的发生，还要对首次未办结事项跟踪督办，直至解决；三要了解群众反映的问题是否得到解决，问题是否出现反弹，群众是否满意，努力打造群众满意型政府、服务型政府。

附件：1. 2023年12月份县直单位热线办理情况

2. 2023年12月份乡镇街道热线办理情况



## 2023年12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
教育局	26	0	0	93.75%	87.50%
医保局	79	0	0	90.74%	90.74%
清源水业公司	74	0	0	90.74%	85.37%
税务局	77	0	0	87.50%	85.71%
市场监管局	137	0	0	75.29%	72.94%
供电公司	35	0	0	81.82%	63.64%
公路事业发展中心	13	0	0	66.67%	33.33%
住建局	238	0	0	81.06%	57.58%
燃气公司	12	0	0	57.14%	57.14%
公安局	122	0	0	79.69%	67.19%
城管局	232	0	0	86.27%	68.63%
卫健体委	71	0	0	73.68%	63.16%
移动公司	45	0	0	84.38%	71.88%
联通公司	19	0	0	88.89%	44.44%
人社局	84	0	0	81.97%	73.77%
自然资源局	41	10	3	85.71%	78.57%
交通运输局	40	0	0	86.36%	68.18%

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
水利局	16	0	0	85.71%	71.43%
电信公司	22	0	0	72.73%	54.55%
农业农村局	8	0	0	83.33%	66.67%
民政局	26	0	0	78.57%	64.29%
残联	3	0	0	66.67%	66.67%
退役军人 事务局	9	0	0	71.43%	57.14%
文广旅局	12	0	0	71.43%	57.14%
消防大队	19	0	0	100%	市级未抽访
公积金 管理中心	2	0	0	市级未抽访	100%
公共资源 交易中心	2	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
发改委	5	0	0	市级未抽访	市级未抽访
生态环境局	6	0	0	市级未抽访	市级未抽访
应急管理局	3	0	0	市级未抽访	市级未抽访

## 2023年12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
老王岗乡	26	0	0	94.12%	76.47%
万金店镇	12	0	0	88.89%	88.89%
古槐街道	81	0	0	82.85%	74.47%
李屯镇	30	0	0	85.71%	57.14%
万冢镇	25	0	0	81.82%	54.55%
射桥镇	11	0	0	66.67%	66.67%
高杨店镇	41	0	0	82.76%	58.62%
阳城镇	44	0	0	77.78%	74.07%
清河街道	108	0	0	81.97%	68.85%
双庙镇	24	0	0	78.57%	71.43%
辛店乡	23	0	0	62.50%	56.25%
十字路乡	32	0	0	75%	43.75%
东和店镇	49	0	0	76%	76%
庙湾镇	24	0	0	80%	66.67%
西洋店镇	30	0	0	72.22%	50%
杨埠镇	15	0	0	33.33%	16.67%
东皇街道	38	7	2	76.19%	28.57%
郭楼街道	24	0	1	41.67%	41.67%
玉皇庙乡	25	0	0	62.50%	62.50%