

督查通报

平督通报〔2024〕17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：

我县12345热线始终坚持以“百姓心为心”，把满足人民日益增长的美好生活需要作为热线工作的出发点和落脚点，坚决扛起“为人民服务、为美好奋斗”的职责使命，以坚定的信仰和坚韧的追求推动12345热线事业实现新跨越。近期，县热线办对我县2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

2月份，我县共接到市12345政务服务便民热线中心转交办件2262件，办理结果满意率为76.36%，同比下降0.86%，环比下降2.12%；服务过程满意率为66.14%，同比增长9.86%，环比下降1.67%。共涉及33个县直单位、19个乡镇街道，其中城市综合类847件、经济综合类288件、社会事业类294

件、城乡建设类 331 件、自然资源类 36 件、人力资源和社会保障类 227 件、农业农村类 177 件、行风政风类 62 件。群众诉求问题较多的单位有县住建局（212 件）、县公安局（200 件）、县城管局（197 件）。从办理情况来看，阳城镇、辛店乡、税务局、医保局、燃气公司等 5 个单位重办理过程、重实际效果、重群众认可，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 5 个单位提出表扬。

二、反映热点问题

（一）商业和建筑工地噪音扰民。反映沙龙美发、米兰名妆、祥云早点、冰醇茶饮、旺角冰室、特步专卖店等商家利用喇叭宣传产生商业噪音，县城管局及时对商家违规行为进行了制止，责成商家调小音量避免扰民。奥东明珠、学府壹号、挚地世家等建筑工地夜间施工产生的噪音污染问题，县城管局多次到达现场进行检查，责令施工方立即停止施工。目前，群众反映的噪音扰民问题均已得到解决。

（二）不动产登记证乱收费。反映建业城、碧桂园小区、碧桂园东誉、碧桂园天御府、雅乐居小镇、民心苑小区开发公司收取代办费、分户图费用等问题。为此，县督查局组织县住建局、县自然资源局、开发企业于 2 月 27 日召开协调会，要求开发企业停止乱收费行为，并举一反三，加大整治力度，避免类似问题再次发生。

（三）道路积雪阻碍交通。反映古槐大道至永乐大道、铁塔路与挚地大道交叉口、解放街、槐树街、泰和路、健康路、陈蕃路与洪河路交叉口、清河北路等道路积雪严重，路

面结冰存在安全隐患问题。县城管局成立了400人应急突击队及机械车辆在各条主干道加班加点清扫积雪。

三、存在主要问题

（一）办理结果满意率较低。联通公司承办32件，办理结果满意率为30%；供电公司承办56件，办理结果满意率45%。

（二）服务过程满意率较低。十字路乡承办18件，服务过程满意率为33.33%；联通公司承办32件，服务过程满意率为40%。

（三）重视程度不够。如群众反映平舆县特殊教育学校告知发放两项补贴，后学校又告知已发放一项补贴，但银行账户并未收到相关补贴。教育局回复内容为：“经调查，该生2023年教育补贴已发放到位，并告知了其家长。”经市热线中心与反映人联系，反映人表示补贴未发放，请核实回复内容，反映人对处理结果不满意，被市热线中心退回重办。再如十字路乡石碓庙村委杨庄村群众反映家中已电改，2月7日该村停电，导致家中电器损坏，要求赔偿。供电公司回复内容为：“台区经理已与用户沟通，问题已上报公司”。供电公司未将具体情况详细说明，群众难以信服，导致工单被市热线中心退回重办，影响工单办结质量、效率以及群众满意度。

为此，对联通公司、供电公司、十字路乡、教育局等4个单位提出批评。

四、下步工作要求

各承办单位要对12345热线投诉集中、久拖不决的问题深入分析研判，找准问题症结，采取有效措施加以解决，并

建立长效机制，切实提升办理质效；要认真分析问题原因，做深做细群众工作，推动问题妥善解决，进一步提升群众满意度；要及时跟踪办理结果，严格按时间节点反馈整改情况，确保整改工作取得实效；要积极与群众取得联系，精准掌握诉求，及时告知办理情况，确保群众满意；要定期对未评价工单进行梳理，加大人工回访力度，真正掌握群众满意度。

附件：1. 2024年2月份县直单位热线办理情况
2. 2024年2月份乡镇街道热线办理情况


平舆县委县政府督查局
2024年3月4日

附件 1：2024 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	重办量	办理结果满意率	服务过程满意率
医保局	57	0	0	93.33%	81.25%
燃气公司	13	0	0	88.89%	88.89%
税务局	34	0	0	87.5%	81.25%
清源水业公司	56	0	0	82.35%	76.47%
市场监管局	135	0	0	77.22%	77.22%
供电公司	56	0	1	45%	80%
公路事业发展中心	11	0	0	80%	70%
住建局	212	0	0	75.22%	51.33%
教育局	36	0	2	75%	75%
公安局	200	0	0	75.49%	64.71%
城管局	197	0	0	82.35%	76.47%
卫健体委	84	0	0	77.14%	62.86%
移动公司	81	0	0	81.82%	72.73%
联通公司	32	0	0	30%	40%
人社局	90	0	0	73.85%	69.23%
自然资源局	51	0	0	65.24%	80.95%
交通运输局	102	0	0	73.91%	68.12%

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	41	0	0	81.25%	62.50%
电信公司	23	0	0	80%	100%
农业农村局	13	0	0	85.71%	71.43%
民政局	16	0	0	78%	88.89%
残联	2	0	0	未抽访	未抽访
退役军人 事务局	5	0	0	75%	50%
文广旅局	13	0	0	77.78%	66.67%
消防大队	20	0	0	66.67	43%
生态环境局	8	0	0	75%	75%
公积金 管理中心	2	0	0	100%	市级未抽访
公共资源 交易中心	3	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
司法局	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
供销社	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
财政局	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访
农机中心	1	0	0	市级未抽访	市级未抽访

附件 2：2024 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	重办量	办理结果满意率	服务过程满意率
阳城镇	25	0	0	90.91%	82.73%
辛店乡	24	0	0	88.67%	80%
古槐街道	61	0	0	82.14%	57.14%
李屯镇	16	0	0	66.67%	66.67%
万冢镇	26	0	0	66.67%	50%
射桥镇	20	0	0	50%	50%
高杨店镇	38	0	0	68.42%	57.89%
老王岗乡	30	0	0	76.92%	61.54%
清河街道	86	0	0	79.17%	72.92%
双庙乡	26	0	0	80%	66.67%
万金店镇	22	0	0	50.45%	63.64%
十字路乡	18	0	0	55.56%	33.33%
东和店镇	36	0	0	75%	55%
庙湾镇	48	0	0	50%	43%
西洋店镇	38	0	0	61.54%	56.15%
杨埠镇	33	0	0	64.29%	50%
东皇街道	39	0	0	80.47%	73.68%
郭楼街道	28	0	0	71.43%	57.14%
玉皇庙乡	46	0	0	85.71%	78.57%