

合水政务热线动态

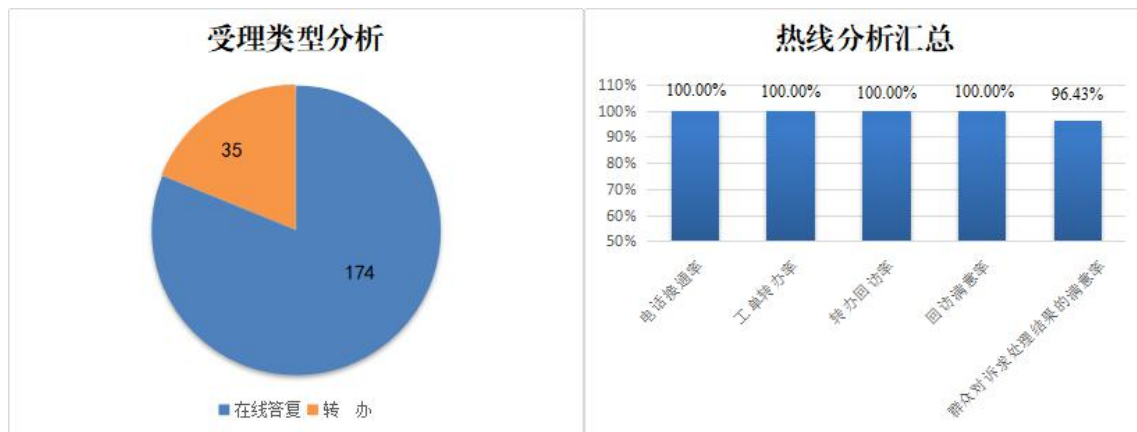
(第 17 期)

2020 年 4 月份县“12345”政务服务热线 (县长热线)运行受理情况分析报告

现将县“12345”政务服务热线(县长热线)4月份运行受理情况简要分析报告如下:

一、受理数据

4月份,共受理咨询、投诉、求助、建议等各类诉求232件(转接市热线办及其他县区热线办23件),环比下降2.2%,在线答复174件,占总量的83.25%,工单转办35件,占总量的16.75%(乡镇18件,县直部门17件),已办结35件,办结率100%,其中电话接通率100%,工单转办率100%,转办回访率100%,回访满意率100%,群众对诉求处理结果满意率96.43%。



二、数据分析

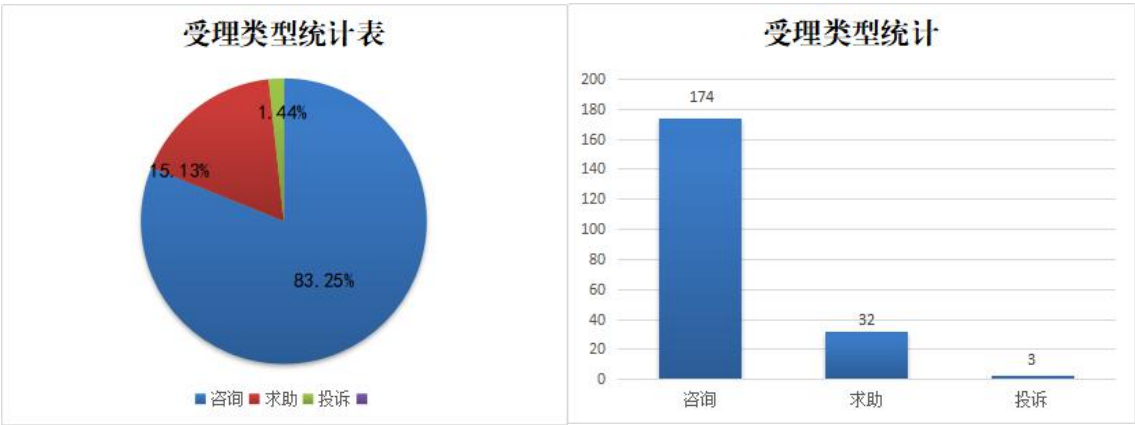
1.从乡镇诉求受理看：4月份，受理关于乡镇工作诉求84件，占诉求总量的40.19%。其中：西华池镇三里店行政村征用耕地未办理失地养老保险，严沟圈行政村住房被高速吊塔作业时损毁未赔偿，黎家庄行政村村组道路下陷问题；何家畔镇街道因施工导致扬尘、生活污水严重污染环境等问题；固城镇政府拒绝为户籍已转出人员开具贫困证明，村民耕地被无故划拨问题；吉岷镇政府办公楼后（临时倾倒点）垃圾堆积，王咀行政村用水困难、村委会工作人员态度恶劣，修建高速导致扬尘污染损毁果树问题；板桥镇自家失火损失严重希望政府予以救助，修建高速导致自家房屋出现裂缝、推毁村道导致出行困难，修建村组道路推毁果树未赔偿问题；太莪乡自来水水质浑浊且经常停水问题；段家集乡街道污水违规排放导致污染严重问题。

2.从部门诉求受理看：4月份，受理关于县直部门工作诉求125件，占诉求总量的59.81%。其中受理量较多的部门有县房管局、县市场监管局、县交通局、县卫健局、县自然资源局等。涉

及的主要问题有：反映南城六号小区消防设施不健全、南头花苑小区电费定价不合理、福晟财富广场小区电梯无故停运问题；陇源香面粉厂（吉岷镇街道）缺斤少两、福晟财富小区商铺楼四楼（正和轩 KTV）排烟管道漏油问题；县自然资源局征用自家耕地未赔偿到位问题；板桥派出所因外嫁强行要求村民将户口迁出问题；修建高速夜间施工噪音扰民、合水至西安票价过高问题；康泰家园小区附近窨井盖丢失导致小孩受伤问题；电力线路改造导致庆城县排路洼组（划入合水电力线路）用电困难问题；新民西路片区拆迁户对补交安置房楼层差价不满问题；万象花园小区门前小商贩占道经营问题；县医保局在合水县政务服务网站发布医疗保险关系转移接续事项办事指南中明确可出具《参保人员医保类型变更信息表》，但实际无法出具该表格问题；新民西路（阳光苑小区）施工区扬尘污染严重问题；乐蟠东路四层住宅小区（县宾馆斜对面）自来水总表欠费，长时间停水问题。

3.从受理类型看：4 月份，诉求量集中在咨询类、求助类和投诉类。**咨询类 174 件**，占比 83.25%，主要集中在咨询机关单位服务电话、独生子女优待政策、修建高速各类问题、工单处理进度、合作医疗报销、创业补贴、驾驶证年审等方面。**求助类 32 件**，占比 15.31%，主要集中反映修建甜永高速带来的不便、生活用水质量差、小区消防设施不健全、水电费定价不合理、小商贩占道经营等方面。**投诉类 3 件**，占比 1.44%，吉岷镇王咀行政村村委会工作人员态度差、陇源香面粉厂缺斤少两、福晟财富

广场小区电梯无故停运问题。



三、办理情况

4 月份，县长热线办公室转派乡镇、县直部门工单 35 件。其中转派县医保局、县城管局、县房管局、县拆迁办等工单调查处理及时，问题解决彻底，群众满意度高，但个别单位仍存在推诿塞责现象，工单迟迟不能办结，多次督办无动于衷。截止 4 月 30 日，向板桥镇转派的修建高速推毁村组通行道路问题，超期 15 天办结；向固城镇转派的自家耕地被无故划拨问题，超期 5 天办结；向县自然资源局转派的征用耕地未赔偿问题，超期 4 天办结；向县交通局转派的甜永高速夜间施工时间较长问题，超期 5 天办结、合水至西安票价过高问题，超期 3 天办结；向县市场监管局转派的 KTV 排烟管道漏油问题，超期 5 天办结。

四、工作建议

（一）完善热线工作机制。各乡镇、各部门要逐步建立政务热线受理、确认、调查、回复、反馈工作机制，坚持实事求是、主动担责、积极作为的服务意识，充分发挥热线“连心桥”“晴

雨表”功能，进一步体现政府为民办事的态度和责任，提高承办单位的响应速度，增强群众满意率和幸福感。

（二）打通热点难点问题。群众发生什么问题，遇到什么困难，各承办部门就去处理什么，把工作做到群众最急迫的地方和部位，要下实手研究解决，必要时专题研究，制定方案措施，用最大能力和诚意帮助群众解决最实际的问题。同时，要坚持眼睛向外，善于左顾右盼，学习借鉴兄弟单位解决问题的办法，兼收并蓄，为老百姓谋幸福。

（三）转变工单处办方式。各乡镇、各部门要进一步转变工单处办的理念、方式、方法，深入调查核实，加强督办力度和调查深度，要从重过程向重结果转变。同时，各承办部门要及时发现问题、解决问题，精准跟进、全程跟进，答应群众的要一项一项兑现好、落实好、解决好。

附件：1.合水县“12345”政务服务热线（县长热线）乡镇转办情况统计表
2.合水县“12345”政务服务热线（县长热线）部门转办情况统计表

合水县“12345”政务服务热线（县长热线）办公室（代章）

2020年5月6日

附件1

合水县“12345”政务服务热线乡镇转办情况统计表

统计日期：04月01日至4月30日

单位名称	受理量 (件)	限时办结量 (件)	逾期办结量 (件)	逾期未办结 量 (件)	限时办结率 (%)	群众对处理 结果满意率 (%)	备 注
合计	18	16	2	0	85.71%	92.86%	
西华池镇	3	3	0	0	100.00%	100.00%	已回访
固城镇	2	1	1	0	50.00%	75.00%	工单编号：DH202004160010 超期5天办结
板桥镇	5	4	1	0	50.00%	75.00%	工单编号：DH202004080005 超期15天办结
何家畔镇	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
吉岷镇	4	4	0	0	100.00%	100.00%	已回访
段家集乡	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
太莪乡	2	2	0	0	100.00%	100.00%	已回访

合水县“12345”政务服务热线部门转办情况统计表

统计日期：04月01日至4月30日

单位名称	受理量（件）	限时办结量（件）	逾期办结量（件）	逾期未办结量（件）	限时办结率（%）	群众对处理结果满意率（%）	备 注
合计	17	13	4	0	75.00%	100.00%	
卫健局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
供电公司	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
房管局	3	3	0	0	100.00%	100.00%	已回访
城管局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
电信局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
拆迁办	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
医保局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
住建局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
水务局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
公安局	1	1	0	0	100.00%	100.00%	已回访
市场监管局	2	1	1	0	50.00%	100.00%	工单编号：DH202004210002 超期5天办结
自然资源局	1	0	1	0	50.00%	100.00%	工单编号：DH202004080011 超期4天办结
交通局	2	0	2	0	0.00%	100.00%	工单编号：DH202004110007 超期5天办结 工单编号：DH202004140006 超期3天办结

主送：市“12345”政务服务热线（市长热线）办公室。

抄送：解书记，沈县长，安县长，县委办，县人大办，县政府办，
县政协办，各乡镇人民政府，县直有关部门，省市驻合有关单位。

合水县“12345”政务服务热线（县长热线）办公室 2020年5月6日印发

共印30份