

白水县人民政府办公室文件

白政办发〔2024〕29号

白水县人民政府办公室 关于2024年第一季度12345快速响应平台 工单办理情况的通报

各镇人民政府、城关街道办事处，县政府有关工作部门、直属机构：

今年以来，我县12345快速响应平台始终坚持迅速响应、接诉即办、耐心细致、全程跟进的原则，不断理顺机制，优化流程，在各镇办、各部门的密切配合下，热线工作有序推进，处置效率不断提高，在服务人民群众、反映社情民意、解决实际困难、促进社会和谐等方面发挥了积极作用。现将2024年第一季度12345快速响应平台工单办理情况通报如下：

一、基本情况

一季度，我县12345快速响应平台共受理事项1615件，截止4月19日，办结1612件，办结率99.8%，延期14件，重办13件，逾期15件（具体见附件）。其中通过电话咨询直接答复56件，交办各镇（办）389件，林皋镇2件尚未办结，交办部门和单位1170件，市场局1件尚未办结，联合派单51件全部办结。

从承办数量看，工单量较多的是劳动监察大队（139）、市场局（95）、城关街道办（81）、交通局（71）。从办理效率和质量来看，大部分群众诉求得到了有效回应，但部分单位回复质量不高或针对性不强，导致工单重办及逾期率仍然较高。

一季度综合成绩较好的单位有：城关街道办、尧禾镇、人社局、市场局、公安局。

二、存在问题

本季度，虽然各承办单位做了大量工作，但与上级要求和群众期盼还有一定差距，特别是个别问题久拖不决、部分工单逾期回复等问题形成了一定不良影响，具体表现在以下几个方面：

（一）审核把关不严。部分承办单位对热线工作重视程度下滑，习惯于当“二传手”，将诉求转交相关科室或村委会后不再过问。分管领导对反馈内容签字把关不严格，审签附件代签或不签，造成部分诉求件回复不属实、不全面、避重就轻，如林皋镇、西固镇、市场局、供热公司。部分承办单位负责同志在处理过程中不核实、不调查、不沟通、不回访，以种种理由推卸责任，导致工单回复错别字、重复字眼、答非所问、前后矛盾、回

复不完整等问题层出不穷，极大影响了省市县热线制度的严肃性和执行力，如：房管所、史官镇、尧禾镇、交通局、退役军人事务局。

（二）办件质量不高。一季度工单办理逾期率为1.56%，满意率与2023年四季度相较下降3%，三月份热线工单满意率直降至89.96%。部分单位在回复时不能告知事件处置最新进展，对于群众合理诉求无计划、无举措，多以“高度重视，现正在处理，正在协商，请理解、请等待”“正在核实，已经上报，等待审批”等方式敷衍群众。对于不满意诉求，跟踪回访不到位，不能持续跟进解决。在处理涉及跨部门、跨区域、政策欠缺、监管空白、历史遗留问题的热线工单时，敷衍塞责，导致工单在部门间多次转派无人受理，造成多次延期或逾期，严重影响全县热线服务效能与整体排名。

（三）担当作为不够。在落实本季度考评工作中，仅有3镇1办2部门按照要求报送工作总结与相关特色亮点做法。按照市热线中心工作安排，在全县开展的不满意工单“回头办”攻坚行动中，部分承办单位不敢翻旧账、不愿见群众，导致不满意工单化解进度缓慢，群众满意度提升不够。

三、工作要求

12345快速响应平台工单办理一头连着政府、一头连着群众，是政府直接倾听群众呼声、主动接受群众监督的重要平台。各镇办、部门要高度重视日常办理工作，紧紧锚定“争一保二”的任务目标，拿出认真较真的态度，全面盘点差距不足、深入分

析问题根源，找准工作重点、落实工作举措，全面提升事项办结率、群众满意率。

（一）捏紧热线绣花针，穿起民生万根线。各承办单位要厚植为民情怀，砥砺业务技能，切实把12345热线工单办理工作作为“小微之处，见大民生”的一项重要举措，优化内部流程，加快流转速度，增强责任意识，提升服务本领，与重点工作同安排、同部署，不断提升办理水平。

（二）建立制度抓落实，严格标准勤推进。要敢于担当、主动认领，配合单位要及时响应、积极配合。主要领导要亲自抓热线，带头听取群众合理诉求；分管领导要强化责任意识，既要安排推进群众诉求办理，又要对工单回复内容把关签字；具体承办人员要按照工单办理流程，依据政策法规及时沟通，按时上报。大数据中心要加大日常调度，督促各项制度落地落细落常，以实际工作成效取信于民、服务于民、造福于民。

（三）细化要求谋民利，缜密谋划解民怨。要坚决杜绝“拖、等、推、靠”工作态度，答复内容要精准详实，始终做到答复入情入理，群众心悦诚服。对于合理诉求务必解决到位；对于不合理诉求，要说清原因、做好政策解释。对于短时间内无法办理和群众多次重复投诉的问题，要坚持问题导向，找准症结，在治本上下足功夫，同时注意留存好工单办理的图文、影像等资料。同时，对于重大疑难事项，各单位一把手要亲自过问督办，努力实现“办理一个问题、推动一个领域问题”解决，提升热线办理的规范化水平，为民生“加码”，幸福“加速”。

(四) 查改贯通戒虚功，锐意进取破堵点。要结合通报中指出的问题，逐条分析、逐项整改，建立健全工作机制，配齐配强人员力量，强化工作作风，提高工作标准。对群众不满意工单要进行分析研判，主动沟通、压实责任、明确时限，做好问题化解和思想疏导，多视角、多维度化解问题，有效构筑基层矛盾调解治理的第一防线。

- 附件： 1. 2024年第一季度各镇办工单办理情况
2. 2024年第一季度各部门工单办理情况


白水县人民政府办公室
2024年5月11日

附件 1

2024 年第一季度各镇办工单办理情况

(包含联合派单)

办理部门	承办工单量	延期量	重办量	逾期量	加分值	减分值	综合得分
城关街道办	81	2			4.8	4	100
尧禾镇	64				3.4	1	100
雷牙镇	48	1			4	2	100
史官镇	41				2.5		100
西固镇	35	1			3.5	1	100
杜康镇	24		1		2	4	98
林皋镇	59		1		1.5	5	96.5
北塬镇	37		2		2	6	96
总计	389	4	4				

附件 2

2024 年第一季度各部门工单办理情况

(包含联合派单)

办理部门	下属单位	承办工单量	延期量	重办量	逾期量	加分值	减分值	综合得分
人社局		24				2	1	100
	劳动监察大队	139				4.8		
市场局		95				4	2	100
公安局		69				3.1	1	100
	交警大队	16				2	1	
教育局		60				6.3		100
城管局		51				4	1	100
移动分公司		49				2	2	100
卫健局		22				2.5		100
电信分公司		19				2	1	100

办理部门	下属单位	承办工单量	延期量	重办量	逾期量	加分值	减分值	综合得分
民政局		19				2	1	100
自然资源局		15				2.5		100
	林业局	3				0.5	2	
	移民办	7				2	1	
供电分公司		14				2	1	100
水务局		9				2.5		100
医保局		8				2.5		100
行政审批局		4				1		100
商务局		4				2	1	100
国家税务总局 白水县税务局		2				2	1	100
残联		1				2	1	100
发改局		1				2	1	100
长安银行白水支行		1				1		100
农村信用合作联社		1				1.5		100
人民武装部		1				1		100

办理部门	下属单位	承办工单量	延期量	重办量	逾期量	加分值	减分值	综合得分
交通局		71	1			2.5	3	99.5
消防救援大队		12				1.5	2	99.5
生态环境局 白水分局		6				1.5	2	99.5
天然气公司		5				1.5	2	99.5
工信局		2				1.5	2	99.5
纪委监委		1				1.5	2	99.5
广电支公司		4				1.4	2	99.4
法院		2				1	2	99
烟草专卖局		2				0.9	2	98.9
城投公司		10		1		2	4	98
住建局		112		1		3.6	4	97.7
	房管所	98	1	1		4.1	6	
高新区		3				0.7	3	97.7
应急管理局		1				2	1	96.7
	煤炭事务中心	87		1	1	3.7	8	

办理部门	下属单位	承办工单量	延期量	重办量	逾期量	加分值	减分值	综合得分
供销联社		6		1		1.5	6	96.5
联通分公司		5			1	1.8	6	95.8
供热公司		71		2		2.5	7	95.5
财政局		1			1	1	5.5	95.5
退役军人事务局		2	1			1.5	7	94.5
陕西省水务集团 白水有限公司		22		1		0.9	8	92.9
农业农村局		12			2	2	11	80
	乡村振兴局	1			1	0.5	11.5	
总计		1170	3	8	6			

抄送：县委办，人大办，政协办，纪委办，人武部政工科。

白水县人民政府办公室

2024年5月11日印发

(共印5份)