

# 12345 政务服务便民热线（110 联动）专报

第 9 期

洛阳市偃师区便民热线综合服务中心

2021 年 10 月 29 日

---

## 第三季度 110 联动和网民诉求事项办理情况 通 报

2021 年第三季度，区便民热线综合服务中心共受理群众诉求事项 5115 件。其中，电话诉求 4578 件（洛阳市转办 884 件、自行受理 3694 件），网民诉求 537 件。向区领导呈报 110 联动疑难事项 6 件，共收到批示 6 条。电话回访 4578 件，群众满意率保持在 97.2% 以上。现场督查督办 20 余次，解决疑难事项 50 余件，收到了良好的社会效果。

群众反映较多的问题是：城市管理类、公共服务类、劳资纠纷类、教育类、道路交通类、拆迁安置类、卫生健康类、举报投诉类等。工作开展较好的单位有：城管局、教体局、市场监管局、

住建局、民政局、卫健委、市场中心、文广旅局、伊洛街道、大口镇、高龙镇。工作开展较差的单位有：商务局、工信局、翟镇镇。

第三季度下发督办通知单 1 份，问题单位为区商务局，存在问题为洛阳网百姓呼声群众诉求催办后仍未按要求时限办理回复。8 月份联合驻政府办纪检组对第二季度排名末位的电信公司、融媒体中心 and 山化镇 3 个单位分管 110 联动工作副职和业务科长进行了警示性谈话。

第三季度，区便民热线综合服务中心进一步强化“马上就办”的工作作风，严格执行区委、区政府倡导的“13710”工作法，在办理群众诉求时坚持做到第一时间交办、协调、督办；突发事件、紧急事件各联动单位严格做到第一时间到现场、掌握动态和反馈。同时认真落实闭环工作机制，严格做到周报告、周清零、月通报、季考核，狠抓督查督办，对推诿拖延未按时限办理、不落实诉求办理保密制度和季度考核排名末位的严肃追责问责，倒逼工作落实。下一步，将严格按照省、洛阳市要求时限完成区政务服务热线撤销、整合和归并工作，完成政务服务热线办理系统升级改造工作，进一步提升政务热线综合服务水平，使我区群众诉求办理工作持续在洛阳市政务服务热线群众诉求办理工作考核中排名前列。

附件：1. 第三季度区直部门及公共服务单位办理情况

2. 第三季度各镇（街道）办理情况

## 附件 1

## 第三季度区直部门及公共服务单位办理情况

| 事项分类<br>单位名称 | 110 联动事项 |                |                |           |           |       | 网民诉求事项   |            |                |           |           |       | 奖扣<br>分数 | 总分    |
|--------------|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|-------|
|              | 受理<br>分数 | 按时<br>办理<br>分数 | 及时<br>反馈<br>分数 | 满意度<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    | 受理<br>分数 | 按时办<br>结分数 | 网上<br>答复<br>分数 | 满意率<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    |          |       |
| 城管局          | 7.24     | 9.52           | 10             | 9.6       | 10        | 46.36 | 5.36     | 10         | 5              | 4.46      | 10        | 34.82 | 0        | 81.18 |
| 教体局          | 6.02     | 9.81           | 10             | 9.69      | 10        | 45.52 | 6.12     | 9.89       | 5              | 4.38      | 10        | 35.39 | 0        | 80.91 |
| 市场监管局        | 6.61     | 9.6            | 10             | 9.09      | 10        | 45.3  | 5.26     | 10         | 5              | 4.75      | 10        | 35.01 | 0.2      | 80.51 |
| 住建局          | 7.57     | 9.24           | 10             | 8.5       | 10        | 45.31 | 5.76     | 10         | 5              | 4.41      | 10        | 35.17 | 0        | 80.48 |
| 民政局          | 5.1      | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.1  | 5.04     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.04 | 0        | 80.14 |
| 卫健委          | 5.81     | 10             | 10             | 9.61      | 10        | 45.42 | 5.44     | 9.71       | 5              | 4.56      | 10        | 34.71 | 0        | 80.13 |
| 市场中心         | 5.07     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.07 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 80.09 |
| 文广旅局         | 5.04     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.04 | 5.05     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.05 | 0        | 80.09 |
| 公积金管理中心      | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 80.04 |
| 退役军人事务局      | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 80.04 |
| 人社局          | 6.6      | 9.68           | 10             | 8.77      | 10        | 45.05 | 5.11     | 10         | 5              | 4.38      | 10        | 34.49 | 0        | 79.54 |
| 交通局          | 5.78     | 9.67           | 10             | 8.85      | 10        | 44.3  | 5.31     | 9.58       | 5              | 4.58      | 10        | 34.47 | 0        | 78.77 |

| 事项分类<br>单位名称  | 110 联动事项 |                |                |           |           |       | 网民诉求事项   |            |                |           |           |       | 奖扣<br>分数 | 总分    |
|---------------|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|-------|
|               | 受理<br>分数 | 按时<br>办理<br>分数 | 及时<br>反馈<br>分数 | 满意度<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    | 受理<br>分数 | 按时办<br>结分数 | 网上<br>答复<br>分数 | 满意率<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    |          |       |
| 生态环境局         | 5.23     | 8.57           | 10             | 9.71      | 10        | 43.51 | 5.06     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.06 | 0        | 78.57 |
| 水利局           | 5.22     | 8.53           | 10             | 9.71      | 10        | 43.46 | 5.06     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.06 | 0        | 78.52 |
| 税务局           | 5.05     | 8.33           | 10             | 10        | 10        | 43.38 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 78.4  |
| 供电公司          | 6        | 9.55           | 10             | 8.54      | 10        | 44.09 | 5.14     | 9          | 5              | 5         | 10        | 34.14 | 0.1      | 78.33 |
| 交警大队          | 5.17     | 8.4            | 10             | 9.6       | 10        | 43.17 | 5.34     | 10         | 5              | 4.62      | 10        | 34.96 | 0.1      | 78.23 |
| 水投公司          | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | 5.07     | 8          | 5              | 5         | 10        | 33.07 | 0        | 78.09 |
| 社保中心          | 5.12     | 8.89           | 10             | 8.89      | 10        | 42.9  | 5.05     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.05 | 0        | 77.95 |
| 自然资源和规划局      | 5.17     | 9.6            | 10             | 8.8       | 10        | 43.57 | 5.25     | 10         | 5              | 3.95      | 10        | 34.2  | 0        | 77.77 |
| 区中医院          | 5.09     | 8.46           | 10             | 8.46      | 10        | 42.01 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 77.03 |
| 发改委           | 5.08     | 6.36           | 10             | 10        | 10        | 41.44 | 5.05     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.05 | 0        | 76.49 |
| 区人民医院         | 5.21     | 9.06           | 10             | 8.75      | 10        | 43.02 | 5.09     | 10         | 5              | 3.33      | 10        | 33.42 | 0        | 76.44 |
| 豫广网络<br>偃师分公司 | 5.24     | 7.5            | 10             | 8.61      | 10        | 41.35 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 76.37 |
| 文物局           | 5.04     | 8              | 10             | 8         | 10        | 41.04 | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 76.06 |
| 医保局           | 5.14     | 9.5            | 10             | 9.5       | 10        | 44.14 | 5.09     | 8.33       | 5              | 3.33      | 10        | 31.75 | 0        | 75.89 |

| 事项分类<br>单位名称 | 110 联动事项 |                |                |           |           |       | 网民诉求事项   |            |                |           |           |       | 奖扣<br>分数 | 总分    |
|--------------|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|-------|
|              | 受理<br>分数 | 按时<br>办理<br>分数 | 及时<br>反馈<br>分数 | 满意度<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    | 受理<br>分数 | 按时办<br>结分数 | 网上<br>答复<br>分数 | 满意率<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    |          |       |
| 农业农村局        | 5.21     | 8.44           | 10             | 8.13      | 10        | 41.78 | 5.06     | 10         | 5              | 3.75      | 10        | 33.81 | 0        | 75.59 |
| 联通公司         | 5.26     | 6.25           | 10             | 9         | 10        | 40.51 | 5.04     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.04 | 0        | 75.55 |
| 商投公司         | 5.12     | 7.65           | 10             | 7.65      | 10        | 40.42 | 5.09     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.09 | 0        | 75.51 |
| 电信公司         | 5.16     | 6.52           | 10             | 7.39      | 10        | 39.07 | 5.04     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.04 | 0        | 74.11 |
| 移动公司         | 5.28     | 6.98           | 10             | 6.28      | 10        | 38.54 | 5.04     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.04 | 0        | 73.58 |
| 公安局          | 5.19     | 8.97           | 10             | 7.93      | 10        | 42.09 | 5.11     | 7.5        | 5              | 3.75      | 10        | 31.36 | 0        | 73.45 |
| 应急管理局        | 5.03     | 6.67           | 10             | 10        | 10        | 41.7  | 5.05     | 6.67       | 5              | 5         | 10        | 31.72 | 0        | 73.42 |
| 商务局          | 5.09     | 7.5            | 10             | 8.33      | 10        | 40.92 | 5.02     | 0          | 5              | 0         | 9.5       | 19.52 | 0        | 60.44 |
| 供销社          | 5.04     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.04 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.04 |
| 工商银行         | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 邮政银行         | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 组织部          | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 人武部          | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 首阳山电厂        | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |

| 事项分类<br>单位名称 | 110 联动事项 |                |                |           |           |       | 网民诉求事项   |            |                |           |           |       | 奖扣<br>分数 | 总分    |
|--------------|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|-------|
|              | 受理<br>分数 | 按时<br>办理<br>分数 | 及时<br>反馈<br>分数 | 满意度<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    | 受理<br>分数 | 按时办<br>结分数 | 网上<br>答复<br>分数 | 满意率<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    |          |       |
| 司法局          | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 财政局          | 5.02     | 10             | 10             | 10        | 10        | 45.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 45.02 |
| 林业局          | 5.14     | 9.05           | 10             | 10        | 10        | 44.19 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 44.19 |
| 国资公司         | 5.04     | 10             | 10             | 8         | 10        | 43.04 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 43.04 |
| 机关事务服务中心     | 5.03     | 6.67           | 10             | 10        | 10        | 41.7  | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 41.7  |
| 农商银行         | 5.03     | 10             | 10             | 6.67      | 10        | 41.7  | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 41.7  |
| 农业银行         | 5.04     | 10             | 10             | 5         | 10        | 40.04 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 40.04 |
| 烟草局          | 5.02     | 10             | 10             | 5         | 10        | 40.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 40.02 |
| 邮政公司         | 5.03     | 6.67           | 10             | 6.67      | 10        | 38.37 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 38.37 |
| 区纪委监委        | -        | -              | -              | -         | -         | 0     | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 35.02 |
| 区委党校         | -        | -              | -              | -         | -         | 0     | 5.02     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.02 | 0        | 35.02 |
| 偃师高中         | -        | -              | -              | -         | -         | 0     | 5.06     | 10         | 5              | 3.75      | 10        | 33.81 | 0        | 33.81 |
| 工信局          | 5.02     | 0              | 10             | 0         | 10        | 25.02 | -        | -          | -              | -         | -         | -     | 0        | 25.02 |

## 附件 2

## 第三季度各镇（街道）办理情况

| 事项分类<br>单位名称 | 110 联动事项 |                |                |           |           |       | 网民诉求事项   |            |                |           |           |       | 奖扣<br>分数 | 总分    |
|--------------|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|------------|----------------|-----------|-----------|-------|----------|-------|
|              | 受理<br>分数 | 按时<br>办理<br>分数 | 及时<br>反馈<br>分数 | 满意度<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    | 受理<br>分数 | 按时办<br>结分数 | 网上<br>答复<br>分数 | 满意率<br>分数 | 督办单<br>分数 | 得分    |          |       |
| 伊洛街道         | 6.18     | 10             | 10             | 9.8       | 10        | 45.98 | 5.29     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.29 | 0.2      | 81.47 |
| 大口镇          | 5.69     | 10             | 10             | 8.95      | 10        | 44.64 | 5.1      | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.1  | 0        | 79.74 |
| 高龙镇          | 5.74     | 9.67           | 10             | 8.85      | 10        | 44.26 | 5.29     | 10         | 5              | 5         | 10        | 35.29 | 0        | 79.55 |
| 山化镇          | 6.54     | 9.07           | 10             | 9.3       | 10        | 44.91 | 5.25     | 10         | 5              | 4         | 10        | 34.25 | 0.1      | 79.26 |
| 首阳山街道        | 6.63     | 9.41           | 10             | 8.82      | 10        | 44.86 | 5.86     | 9.44       | 5              | 3.89      | 10        | 34.19 | 0.1      | 79.15 |
| 邙岭镇          | 6.02     | 9.53           | 10             | 8.94      | 10        | 44.49 | 5.2      | 10         | 5              | 3.75      | 10        | 33.95 | 0        | 78.44 |
| 顾县镇          | 5.94     | 8.46           | 10             | 9.23      | 10        | 43.63 | 5.48     | 10         | 5              | 4         | 10        | 34.48 | 0        | 78.11 |
| 府店镇          | 7.06     | 7.5            | 10             | 8.14      | 10        | 42.7  | 5.67     | 10         | 5              | 4.64      | 10        | 35.31 | 0        | 78.01 |
| 猴氏镇          | 6.21     | 8.02           | 10             | 9.5       | 10        | 43.73 | 5.25     | 10         | 5              | 4         | 10        | 34.25 | 0        | 77.98 |
| 岳滩镇          | 6        | 8.55           | 10             | 8.67      | 10        | 43.22 | 5.34     | 10         | 5              | 3.57      | 10        | 33.91 | 0        | 77.13 |
| 槐新街道         | 6.16     | 8.35           | 10             | 8.45      | 10        | 42.96 | 5.48     | 10         | 5              | 3.5       | 10        | 33.98 | 0        | 76.94 |
| 商城街道         | 5.94     | 8.97           | 10             | 7.82      | 10        | 42.73 | 5.48     | 9          | 5              | 4         | 10        | 33.48 | 0        | 76.21 |
| 翟镇镇          | 6.04     | 9.2            | 10             | 8.62      | 10        | 43.86 | 5.43     | 8.89       | 5              | 2.78      | 10        | 32.1  | 0.1      | 76.06 |

---

**送：**区委、区政府有关领导，区委办、政府办领导

**发：**各镇（街道），区政府相关部门及有关单位

**签发：**高晓伟      **审核：**高恩普      **责任编辑：**王险峰 张伟晓

---