

12345 政务服务便民热线（110 联动）专报

第 8 期

洛阳市偃师区便民热线综合服务中心

2021 年 9 月 日

8 月份 110 联动和网民诉求事项办理情况 通 报

2021 年 8 月份，区便民热线综合服务中心共受理各类诉求 1841 件。其中，电话诉求事项 1676 件（洛阳市转办 358 件、偃师区自行受理 1318 件）、网民诉求 165 件，共涉及 42 家区直单位、13 个镇（街道），目前已全部办结。

总体上看，大多数联动单位办理群众诉求行动迅速、处置妥当、反馈回复质量高。其中电话诉求事项办理情况较好的单位是区卫健委、林业局、水利局、城管局、伊洛街道、大口镇；网民诉求事项办理情况较好的单位是交警大队、城管局、卫健委、府店镇。

下一步，区便民热线综合服务中心将进一步强化“马上就办”的工作作风，严格执行区委倡导的“13710”工作法，在办理群众诉求时坚持做到第一时间交办、第一时间协调、第一时间督办。突发事件、紧急事件各联动单位要严格做到第一时间到现场、第一时间掌握动态、第一时间反馈。同时严格落实闭环工作机制，严格落实周报告、周清零、月通报、季考核等工作制度，进一步加大疑难事项、群众反复投诉事项现场督办和协调解释工作力度，确保群众满意度有较大提升。

- 附件：1. 8月份区直部门及公共服务单位110联动诉求事项办理情况
2. 8月份各镇（街道）110联动诉求事项办理情况
3. 8月份区直部门及公共服务单位网民诉求事项办理情况
4. 8月份各镇（街道）网民诉求事项办理情况

附件 1

8 月份区直部门及公共服务单位 110 联动 诉求事项办理情况

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
卫健委	87	87	100%	87	100%	87	100%
林业局	11	11	100%	11	100%	11	100%
水利局	10	10	100%	10	100%	10	100%
中医院	8	8	100%	8	100%	8	100%
民政局	7	7	100%	7	100%	7	100%
交警大队	6	6	100%	6	100%	6	100%
文广旅局	4	4	100%	4	100%	4	100%
文物局	4	4	100%	4	100%	4	100%
市场中心	4	4	100%	4	100%	4	100%
国资公司	2	2	100%	2	100%	2	100%
税务局	2	2	100%	2	100%	2	100%
司法局	1	1	100%	1	100%	1	100%
邮政银行	1	1	100%	1	100%	1	100%
水投公司	1	1	100%	1	100%	1	100%
退役军人 事务局	1	1	100%	1	100%	1	100%
城管局	104	104	100%	100	96.2%	100	96.2%

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
教体局	43	43	100%	43	100%	41	95.3%
豫广网络偃师分公司	15	15	100%	15	100%	14	93.3%
生态环境局	14	13	92.9%	13	92.9%	13	92.9%
人社局	73	70	95.9%	68	93.2%	67	91.8%
自然资源和规划局	11	10	90.9%	10	90.9%	10	90.9%
电信公司	10	9	90%	9	90%	9	90%
市场监管局	95	90	94.7%	86	90.5%	85	89.5%
公安局	8	7	87.5%	7	87.5%	7	87.5%
农业农村局	8	7	87.5%	7	87.5%	7	87.5%
住建局	123	107	87%	107	87%	106	86.2%
交通局	34	33	97.1%	29	85.3%	28	82.4%
发改委	5	5	100%	5	100%	4	80%
医疗保障局	5	5	100%	4	80%	4	80%
供电公司	29	27	93.1%	26	89.7%	23	79.3%
联通公司	19	17	89.5%	19	100%	15	78.9%
区人民医院	23	22	95.7%	19	82.6%	18	78.3%
移动公司	18	16	88.9%	14	77.8%	13	72.2%
社保中心	7	6	85.7%	5	71.4%	5	71.4%
商投公司	8	5	62.5%	5	62.5%	5	62.5%

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
供销社	2	2	100%	2	100%	1	50%
农业银行	2	2	100%	0	0	0	0
商务局	1	1	100%	0	0	0	0
应急管理局	1	0	0	1	100%	0	0
工信局	1	0	0	0	0	0	0

注：1. 交办事项认真办理、按时限回复为按时办结；

2. 交办事项回访时诉求人未明确表示不满意的均按满意计算；

3. 交办事项按时限办理回复、诉求人未明确表示不满意、事项已彻底办结的为优秀件。

附件 2

8 月份各镇（街道）110 联动诉求事项办理情况

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
伊洛街道	27	27	100%	27	100%	27	100%
大口镇	20	20	100%	19	95%	19	95%
猴氏镇	56	53	94.6%	53	94.6%	51	91.1%
山化镇	33	32	97%	31	93.9%	30	90.9%
槐新街道	35	31	88.6%	31	88.6%	31	88.6%
高龙镇	24	23	95.8%	21	87.5%	21	87.5%
邙岭镇	32	31	96.9%	28	87.5%	28	87.5%
岳滩镇	32	30	93.8%	29	90.6%	28	87.5%
顾县镇	29	26	89.7%	26	89.7%	25	86.2%
首阳山街道	51	47	92.2%	45	88.2%	43	84.3%
翟镇镇	25	23	92%	22	88%	21	84%
府店镇	46	40	87%	39	84.8%	38	82.6%
商城街道	22	19	86.4%	17	77.3%	17	77.3%

注：1. 交办事项认真办理、按时限回复为按时办结；
2. 交办事项回访时诉求人未明确表示不满意的均按满意计算；
3. 交办事项按时限办理回复、诉求人未明确表示不满意、事项已彻底办结的为优秀件。

附件 3

8 月份区直部门及公共服务单位网民诉求 事项办理情况

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
交警大队	8	8	100%	8	100%	8	100%
生态环境局	2	2	100%	2	100%	2	100%
发改委	2	2	100%	2	100%	2	100%
社保中心	1	1	100%	1	100%	1	100%
水利局	1	1	100%	1	100%	1	100%
文广旅局	1	1	100%	1	100%	1	100%
中医院	1	1	100%	1	100%	1	100%
城管局	9	9	100%	8	88.9%	8	88.9%
卫健委	22	21	95.5%	19	86.4%	19	86.4%
市场监管局	7	7	100%	6	85.7%	6	85.7%
住建局	17	17	100%	14	82.4%	14	82.4%
教体局	13	13	100%	10	76.9%	10	76.9%
交通局	8	8	100%	6	75%	6	75%
自然资源和规划局	4	4	100%	3	75%	3	75%

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
水投公司	4	3	75%	4	100%	3	75%
区人民医院	4	4	100%	2	50%	2	50%
供电公司	2	1	50%	2	100%	1	50%
医疗保障局	2	1	50%	1	50%	1	50%
应急管理局	2	1	50%	2	100%	1	50%
农业农村局	1	1	100%	0	0	0	0
人社局	1	1	100%	0	0	0	0
偃师高中	1	1	100%	0	0	0	0
公安局	1	0	0	0	0	0	0

注：1. 交办事项认真办理、按时限回复为按时办结；

2. 交办事项回访时诉求人未明确表示不满意的均按满意计算；

3. 交办事项按时限办理回复、诉求人未明确表示不满意、事项已彻底办结的为优秀件。

附件 4

8 月份各镇（街道）网民诉求事项办理情况

单位名称	办理数	按 时 办结数	按 时 办结率	群 众 满意数	群 众 满意率	优秀数	优秀率
府店镇	5	5	100%	5	100%	5	100%
高龙镇	3	3	100%	3	100%	3	100%
顾县镇	3	3	100%	3	100%	3	100%
岳滩镇	3	3	100%	3	100%	3	100%
山化镇	1	1	100%	1	100%	1	100%
伊洛街道	1	1	100%	1	100%	1	100%
猴氏镇	5	5	100%	4	80%	4	80%
翟镇镇	3	2	66.7%	2	66.7%	2	66.7%
槐新街道	2	2	100%	1	50%	1	50%
首阳山街道	2	1	50%	1	50%	1	50%
商城街道	3	2	66.7%	1	33.3%	1	33.3%

注：1. 交办事项认真办理、按时限回复为按时办结；
2. 交办事项回访时诉求人未明确表示不满意的均按满意计算；
3. 交办事项按时限办理回复、诉求人未明确表示不满意、事项已彻底办结的为优秀件。

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：王东杰 审核：李占杰 责任编辑：王险峰 王利梅