

# 宁陕县社情民意诉求服务中心

宁民诉函〔2023〕11号

## 宁陕县社情民意诉求服务中心 2023年10月全县12345便民服务热线办理情况 通报

### 一、基本情况

2023年10月1日至10月31日，县社情民意诉求服务中心共接收安康市12345热线工单161件，环比上月下降33.2%，按时回复率100%。

#### (一) 诉求分类情况

诉求分类	受理量(件)	占工单总量比重
求助	118	73.3%
投诉	21	13.1%
举报	12	7.5%
建议	6	3.7%
咨询	2	1.2%
表扬	2	1.2%

## （二）诉求分布情况

**涉及较多的部门：**住建局、公安局、交警大队。

**涉及较多的镇：**城关镇、皇冠镇、金川镇。

## 二、工单办理

本月转派事项工单 161 件，其中按期办结 159 件，延期 2 件，平均回复周期为 5 个工作日。各镇和各部门工单办理情况见附表。

**部门办件。**县民诉中心向部门转派工单 110 件，按期办结 109 件，延期 1 件。办理工单量前三位的是住建局 22 件，公安局 13 件，交警大队 10 件，分别占部门工单量的 20%、11.8%、9.1%。

**镇办件。**县民诉中心向乡镇转派工单 51 件，按期办结 50 件，延期 1 件，办理工单量前三位的是城关镇、皇冠镇、金川镇分别为 10 件，均占乡镇工单量的 19.6%。

**提级县政府领导批示件。**提级办理工单 3 件，涉及的问题：非法采矿、干部作风能力、野外用火；涉及的部门和镇：林业局、自然资源局、市生态环境保护局宁陕分局、文广旅游局、皇冠镇、新场镇。

**表扬件。**表扬工单 2 件，分别为县行政审批服务局 1 件、市场监管局 1 件。DH202310240315 工单，时女士表扬政务大厅 5 号、6 号窗口工作人员态度热情耐心；DH202310130847 工单，郭先生表扬市场监管局皇冠所工作人员责任心强，服务周到。

**办理质量较好的单位。**对本月工单办理较好的单位县交警大队、市生态环境局宁陕分局提出表扬。承办单位在办理工单过程中

及时与诉求人沟通，政策解答精准、解决问题及时、回复内容详细、回访群众满意。如：市生态环境局宁陕分局承办的 DH202310140300 工单，向先生反映噪音扰民问题；交警大队承办的工单 DH202310081042，张先生求助协调取消违章处罚问题（旅游事项专单）。

**延期办件。**延期工单 2 件，分别为县交通局 1 件、龙王镇 1 件。

### 三、热点问题

（一）民生民事类问题。共 36 件，集中在社会救助、医疗服务管理、教育事务、养老保险、社会事务、殡葬管理、优待抚恤、工资福利、通信信号等。

（二）城市管理与公共安全类问题。共 33 件，集中在街面街区治安、户政管理、交通安全管理、街面秩序、犬类管理、交通违法处理、自然灾害等。

（三）住房与城乡建设类问题。共 27 件，集中在房屋质量维修、物业管理、公共设施、水电气暖、建筑施工噪音等。

（四）农业农村类问题。共 27 件，集中在非法占有农村土地、乡村振兴、易地搬迁、权益保护、农村土地征收、农田保护、农村建设、农村水电、道路维护等。

### 四、工作要求

（一）提升工单响应时效。各承办单位要在第一时间查看工单，了解诉求内容，及时签收办理。承办单位要落实责任，对核实确不



属本单位职责范围的，应自收到工单之日起2小时内申请退回，并说明理由，提供相关依据，坚决杜绝不当退单的现象发生。

(二)提高工单办理质量。各承办单位要高度重视工单办理回复质量，在认真调查核实的基础上，坚持依法依规、实事求是、准确无误予以答复，加强与诉求人沟通，杜绝答非所问、避重就轻、简单应付等问题。

附件：宁陕县12345热线平台10月份工单办理情况。

宁陕县社情民意诉求服务中心（代章）

2023年11月27日



报：县委、县人大、县政府、县政协，县纪委监委。

送：县12345热线承办单位，县融媒体中心。

## 宁陕县 12345 热线平台 10 月份工单办理情况

单位：件

序号	承办单位	工单总量	求助类	咨询类	举报类	表扬类	投诉类	建议类	延期工单	超期工单	按期办结
1	住建局	22	11	0	1	0	6	4	0	0	22
2	公安局	13	10	0	1	0	2	0	0	0	13
3	交警大队	10	9	0	0	0	0	1	0	0	10
4	城关镇	10	8	0	1	0	1	0	0	0	10
5	金川镇	10	10	0	0	0	0	0	0	0	10
6	皇冠镇	10	7	0	1	0	2	0	0	0	10
7	龙王镇	8	8	0	0	0	0	0	1	0	7
8	江口镇	7	7	0	0	0	0	0	0	0	7
9	市场监管局	7	4	0	1	1	1	0	0	0	7
10	市生态环境局宁陕分局	6	6	0	0	0	0	0	0	0	6
11	电信公司	6	3	0	0	0	3	0	0	0	6
12	交通局	6	5	0	0	0	0	1	1	0	5
13	自然资源局	5	2	0	3	0	0	0	0	0	5
14	广货街镇	4	4	0	0	0	0	0	0	0	4
15	行政审批服务局	4	2	1	0	1	0	0	0	0	4
16	国网安康供电公司宁陕分公司	4	4	0	0	0	0	0	0	0	4
17	农水局	3	0	1	1	0	1	0	0	0	3
18	税务局	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3
19	教体科技局	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
20	搬迁办	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
21	人社局	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2
22	卫健局	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
23	残疾人联合委员会	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
24	民政局	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
25	文旅广电局	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
26	林业局	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
27	政府办	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
28	太山庙镇	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
29	四亩地镇	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
30	宁石高速协调办	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1

31	住房公积金管理 中心	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
32	交通局 税务局	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2
33	移动公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
34	文广旅游局 林业局	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
35	林业局 皇冠镇	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	161	118	2	12	2	21	6	2	0	159