

宁陵县“12345”热线7月份办理情况通报

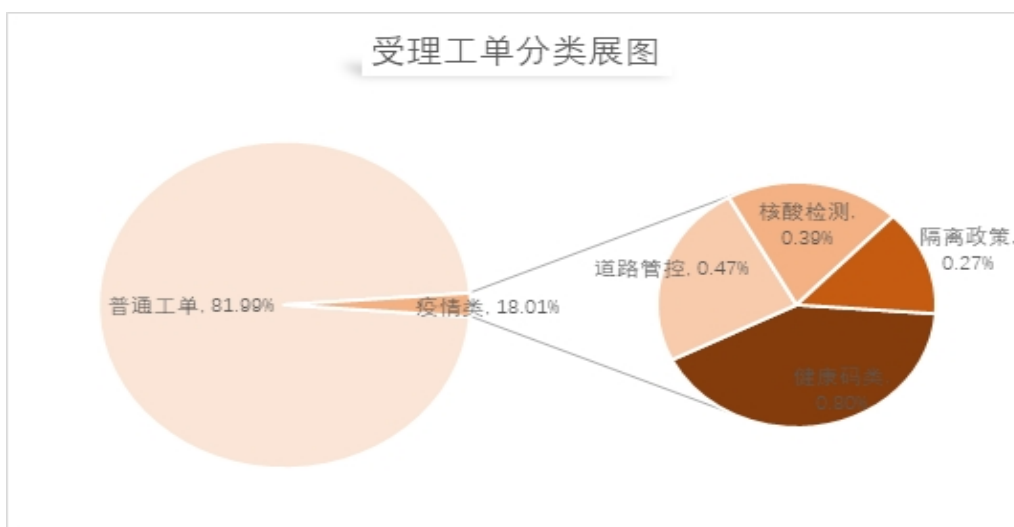
7月份办理情况通报12345马上办便民服务热线全面受理、交办、反馈群众各项诉求，定期梳理热线工单，瞄准突出问题，找准热点、难点，及时与职能部门沟通联动，狠抓热线办理质量，针对不同问题采取联席会议和现场督办等形式，及时有效解决老百姓反映的问题。现将7月份全县12345马上办便民服务热线办理情况通报如下：

一、本月数据

1. **受理事项：**本月共受理电话7582通。工单量2117件，办结2110件，结案率99.66%，满意率97.14%。

2. **诉求分类：**咨询类1559件，投诉类211件，求助类338件，建议类6件，其他类3件。

3. 受理分类占比：



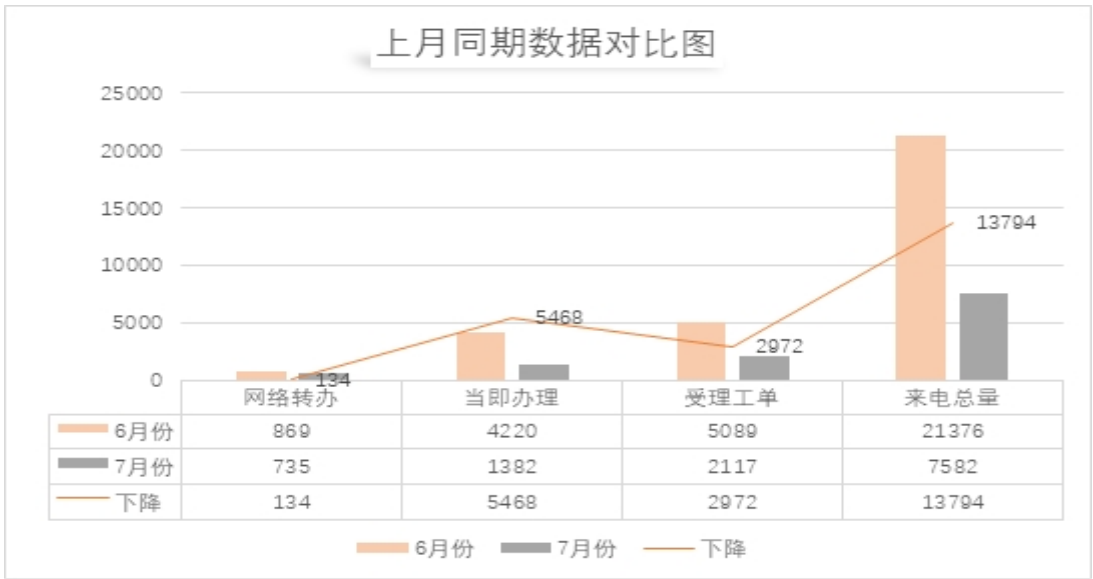
4.工单受理渠道：电话受理1921件，市转县工单140件，微信受理54件，网站受理1件，手机 APPA 受理1件。

5.工单区域分类（件）:

县直单位	1945	柳河镇	27	石桥镇	24	逻岗镇	20
城郊乡	15	乔楼乡	12	阳驿乡	11	华堡镇	9
赵村乡	9	刘楼乡	9	孔集乡	8	开发区	7
黄岗镇	7	张弓镇	6	程楼乡	5	城关镇	3

6.工单数据汇报：

与2022年6月份相比，各项数据略有下降。其中，受理工单由上月5089通下降至本月2117通，下降2972通。（详见下表）



二、本月热点

6月26至7月25日宁陵县12345热线办共受理疫情防控类群众诉求382件，占受理效能类诉求总量的18.04%。

1. 健康码转码：

共办理健康码转码类诉求103件，占疫情防控类26.96%，该类诉求主要反映群众所持的健康码为红色或黄色如何转为绿码等问题，此类问题已告知群众具体转码流程。如：在豫事办提供个人身份证明、个人承诺书、三天两检间隔48小时核酸检测阴性证明、解除集中或居家隔离告知书等材料，由县大数据管理局收到转码人员信息后，通过省共享交换平台上传转码人员信息申请转码。

2. 政策咨询：

共办理隔离类诉求166件，占疫情防控类43.45%，该类诉求主要反映群众咨询从外地返宁后已在家所采取的管控措施及隔离等问题，工作人员按照我县疫情指挥部出台的政策根据高、中、低不同风险地区返宁人员进行对应解答。其中，对于集中隔离点收到的群众反映的特殊事件，第一时间交由我县疫情指挥部进行妥善处理。

3. 核酸检测：

共办理核酸检测类诉求81件，占疫情防控类23.01%，该类诉求主要反映群众咨询核算检测的地点及收费方式等问题，该问题已根据我县疾控中心制定的收费标准进行逐一解答。另一类群众咨询较多的是扫码的时候显示的没有做核酸检测，或是已经做过核算检测却无法显示等问题，该类问题已交由我县卫生健康委员会在一个工作日内日进行核实处理。

4. 道路交通：

共办理道路交通类诉求32件，占疫情防控类8.37%，该类诉求主要反映高速管制问题（10件）、农村交通管制问题（7件）、国道省道管制问题（7件），其他方式出行及返宁问题（8件）等。其中，咨询高速出行及返宁问题较多，此类问题根据我县疫情指挥部不同时期出台的相关文件要求对群众进行详细解答。

三、承办单位绩效考核排名

根据《宁陵县12345政务服务热线承办单位绩效考核办法》有关规定，各单位工单办理情况每月考核时间区间为上月26日至本月25日，乡（镇）考核数据为市热线派往各县工单数量计算得分，本月没有

接到工单的单位不在考核之列，现将具体考核排名如下：

县直单位考核评分情况

承办单位	及时查收（20%）	满意度（20%）	及时办结（20%）	及时回退（20%）	回复规范（20%）	总分	排名
教育体育局	20	20	20	20	20	100	1
公安局	20	20	20	20	20	100	
疾控中心	20	20	20	20	20	100	
农业局	20	20	20	20	20	100	
公安局	20	20	20	20	20	100	
司法局	20	20	20	20	20	100	
邮政局	20	20	20	20	20	100	
民政局	20	20	20	20	20	100	
妇幼保健院	20	20	20	20	20	100	
电业局	20	20	20	20	20	100	
太平洋保险公司	20	20	20	20	20	100	
综合执法局	20	18.64	20	20	20	98.64	2
水利局	20	20	17.14	20	20	97.14	3
疫情指挥部	17.75	19.1	20	20	20	96.85	4
市场监督管理局	17.24	19.54	20	20	20	96.78	5
卫生健康委员会	16	20	20	20	20	96	6
联通公司	16	20	20	20	20	96	
医保局	16	20	20	20	20	96	
本源自来水公司	19.08	18.16	17.7	20	20	94.94	7
中医院	13.33	20	20	20	20	93.33	8
人社局	12.86	20	20	20	20	92.86	9
房产中心	12.18	17.7	20	20	20	89.88	10
交通警察大队	14.96	17.9	16.64	20	20	89.5	11
第一人民医院	13.34	17.78	17.78	20	20	88.9	12
自然资源局	10.95	20	14.57	20	20	85.52	13
公路局	15	10	20	20	20	85	14
中燃能源有限公司	4	20	20	20	20	84	15
住建局	5.92	18.72	18.08	20	20	82.72	16
交通局	0	20	20	20	20	80	17
农机局	0	20	20	20	20	80	
工商银行	20	20	0	20	20	80	
消防救援大队	20	20	0	20	20	80	
通管办	20	0	20	20	20	80	
环保局	5.06	20	10.04	20	20	75.1	18
畜牧局	10	10	15	20	20	75	19
税务局	0	20	14.28	20	20	74.28	20
烟草局	0	20	6.66	20	20	66.66	21
中国人寿	0	20	0	20	20	60	22
移动公司	0	0	20	20	20	60	
建设银行	0	20	0	20	20	60	
邮政银行	0	0	20	20	20	60	
电视网络公司	0	20	0	20	20	60	
奥德燃气公司	20	0	0	20	20	60	
发投公司	0	20	0	20	20	60	

乡（区）镇单位考核评分情况

单位名称	及时查收（20%）	满意度（20%）	及时办结（20%）	及时回退（20%）	回复规范（20%）	总分	排名
孔集乡	20	20	20	20	20	100	1
黄岗镇	20	17.14	20	20	20	97.14	2
柳河镇	19.26	20	17.78	20	20	97.04	3
张弓镇	16.66	20	20	20	20	96.66	4
乔楼乡	20	16.66	20	20	20	96.66	
城郊乡	18.67	17.34	20	20	20	96.01	5
程楼乡	20	16	20	20	20	96	6
赵村乡	15.55	20	20	20	20	95.55	7
阳驿乡	18.18	16.36	20	20	20	94.54	8
石桥镇	15.56	17.78	20	20	20	93.34	9
华堡镇	20	15.56	15.56	20	20	91.12	10
开发区	17.14	11.42	20	20	20	88.56	11
逻岗镇	13	15	19	20	20	87	12
城关镇	13.34	20	13.34	20	20	86.68	13
刘楼乡	6.68	17.78	20	20	20	84.46	14

注：此通报为6月26日0时至7月25日24时12345热线受理情况汇总，连续2个月排名靠后的单位将接受宁陵县12345政务服务热线联合督查组约谈。

四、曝光台

由于烟草局、发投公司、奥德燃气公司、建设银行、逻岗镇、刘楼乡共六家单位，在12345政务服务热线绩效考核排名中连续俩月排名靠后，近期将接受12345政务服务热线联合督查组进行约谈工作。

宁陵县12345政务服务热线工作领导小组办公室

2022年9月11日