

# 白水县人民政府办公室文件

白政办发〔2023〕70号

## 白水县人民政府办公室 关于2023年第三季度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。现将三季度12345快速响应平台工单办理情况通报如下：

### 一、基本情况

三季度，我县12345快速响应平台共受理事项1513件，截止



10月20日，办结1513件，办结率100%，延期量24件，重办量29件，逾期量13件（具体见附件）。其中通过电话咨询直接答复68件，交办各镇（办）378件，交办部门和单位1067件，联合派单37件已全部办结。

从承办数量看，工单量较多的是住建局（198）、城关街道办（103）、人社局（96）、市场局（92）。从办理效率和质量来看，各项数据逐渐趋于平稳，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，导致工单延期率较高。

三季度综合成绩较好的单位有：人社局、市场局、教育局、林皋镇、杜康镇。

## 二、存在问题

1. 制度执行不力。部分承办单位工作人员模仿领导笔迹或将签字复印于回复工单冒充签字，个别单位领导甚至拒绝签字由承办人员自行签字，存在思想弱化、作风虚化、责任淡化等问题，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。

2. 办件质量不高。三季度工单办理满意度较上季度高出0.07%，但与群众需求、热线工单办理要求相比，仍有很大差距。部分单位在回复时不能告知最新进展，不能确定处理时限，对于群众合理诉求无计划无举措，均以“高度重视，但正在处理、正在协商，请理解、请等待”敷衍群众，应付审核部门。

3. 担当能力不强。部分单位在处理涉及跨部门、跨区域、属



于历史遗留问题的热线工单时，担当意识不强，敷衍塞责，甚至一推了之，导致工单在部门间多次转派，无人受理，造成工单多次延期，严重影响全县热线服务效能与整体排名。

### 三、工作要求

12345热线工作是政务工作的“监测仪”，是洞察民情的“显微镜”，更是机关部门作风建设的“助推器”。各承办单位要积极对标热线办理标准和根本准则，紧盯速度、力度、温度，担责于身，履责于行，精准回应群众所需所盼，把民生工程办成民心工程，助推县域经济高质量发展取得新成效。

1. 提高站位强担当，压实责任抓成效。各承办单位要深刻认识12345热线工作在全县经济社会发展和群众日常生活中发挥的重要作用，树牢“群众诉求办理永远在路上”的思想，以咬定青山不放松的韧劲和抓铁有痕、踏石留印的决心，营造“人人尽责担任务，环环相扣抓执行”的氛围，实现小平台，大民生。

2. 强化制度育新风，从严从实亮服务。各牵头单位要敢于担当、主动担当，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，又要对工单回复签字把关；具体承办人要按照工单流程、依据政策法规，及时沟通，按时报送；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。

3. 细化措施抓办理，讲究方法提质效。杜绝拖、等、推、靠工作态度，答复内容要精准详实，始终做到有回应、有依据、有过程、有时限、有结论。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。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，真正做到“民生无小事，履职为人民”。

4. 健全机制促提升，强化作风聚合力。各承办单位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，配强人员力量，强化工作作风。对群众不满意工单要进行研判分析，主动沟通，做好问题化解和思想疏导，用心用情做好12345热线这个“送上门来的群众工作”，有效构筑基层矛盾调解治理的第一防线。

- 附件：1. 2023年第三季度各镇办工单办理情况  
2. 2023年第三季度各部门工单办理情况

白水县人民政府办公室  
2023年11月7日



附件 1

## 2023 年第三季度各镇办工单办理情况

(包含联合派单)

办理部门	承办总量	延期量	重办量	逾期量	加分项	扣分项	综合得分	名次
林皋镇	63				2		100	A
杜康镇	26				2		100	A
史官镇	37		1		2.5	-3	99.5	B
北源镇	25	1	1		2	-4	98	B
西固镇	55		2		3.2	-6	97.2	B
城关办	103	2	2		7.7	-12	95.7	B
尧禾镇	37	1	2		2	-7	95	B
雷牙镇	34	1	2		2	-8	94	B
总计	380	5	10					



## 附件 2

## 2023 年第三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	承办总量	延期量	重办量	逾期量	加分项	扣分项	综合得分	名次
人社局 (96)		25				2		100	A
	劳动监察大队	71	2			2.5	-4		
市场局		92				2		100	A
教育局		76		1		3	-3	100	A
交通运输局		71				2.2		100	A
城市管理执法局		61				2		100	A
农业农村局 (35)		26				2		100	A
	乡村振兴局	9				2			
自然资源局 (34)		23		1		2	-3	100	A
	林业局	5	1			1	-1		
	移民办	6				2			



电信分公司		21							2		100	A
水务局		21							2		100	A
医疗保障局		16							2		100	A
应急管理局 (15)		1							2		100	A
	煤炭事务中心	14							2			
民政局		14							2		100	A
天然气分公司		12							2		100	A
渭南市生态环境局 白水分局		11							2		100	A
国家税务总局 白水县税务局		11	1						2	-1	100	A
财政局		10							1		100	A
工信局		7	2						2	-2	100	A
供电公司		6							2		100	A
联通分公司		4							2		100	A
发改局		4							2		100	A

退役军人事务局		4							2		100	A
供热分公司		3							2		100	A
司法局		3									100	A
检察院		3							1		100	A
审计局		2							1		100	A
文旅局		2							2		100	A
广电分公司		2							1		100	A
高新区		2							1		100	A
气象局		1									100	A
中国工商银行 白水支行		1									100	A
法院		1							1		100	A
城投公司		7				1			2		99	B
纪委监委		1						1			99	B
卫健局		33							1		97	B



公安局 (54)	21	1	2			2	97	B
商务局	3				1	2	97	B
移动分公司	67		4			2	91.1	B
住建局 (198)	100		5			3.7	85.3	C
陕西省水务集团 白水有限公司	93	7			3	1.6	57.6	D
总计	1097	17	15	5				



---

抄送：县委办，人大办，政协办，纪委办，宣传部，考核事务中心。

---

白水县人民政府办公室

2023年11月7日印发

(共印5份)

---