淮安区“12345”政府便民热线

3月份运行情况通报

第3期

淮安区行政审批局 2021年4月15日

目 录

**一、领导批示**

**二、受办理情况**

**三、群众满意案例**

**（一）区“12345”政府热线协调解答养老服务政策问题**

**（二）区“12345”政府热线协调处理水渠放水问题**

**四、问题聚焦**

**（一）关于协调健身卡退卡问题**

**（二）关于城管拖车问题**

**五、三月份各镇（街道）办理情况一览表**

**六、三月份区直部门办理情况一览表**

**七、三月份区直服务单位办理情况一览表**

**一、领导批示**

（一）1月7日，区“12345”政府热线就“运东闸北侧淮河入海道道路两侧积水问题”呈报区政府，王常务作出批示：“请印区长牵头会办。”

（二）1月21日，区“12345”政府热线就“东昇花园南门对面人行道绿化带上设置缺口问题”呈报区政府，王常务作出批示：“请晓旭区长牵头会办。”

（三）2月4日，区“12345”政府热线就“物资大院车位问题”呈报区政府，王常务作出批示：“请淮城街道会同物资公司共同处置。”

（四）2月25日，区“12345”政府热线就“山阳街道部分村居划入经济开发区后，相关事宜互相推诿问题”呈报区政府，王常务作出批示：“请向峰书记阅。”

（五）3月1日，区“12345”政府热线就“北门大街竹巷街到吴承恩中学一处河道垃圾清理问题”呈报区政府，王常务作出批示：“请淮城街道负责处理。”

**二、受办理情况**

**（一）受理情况**

3月份，区“12345”政府热线共接到市平台交办工单3407件（有效诉求3407件，其中省平台交办76件）。其中咨询类22件，投诉类2725件，举报类139件，求助类493件，建议类19件，表扬类3件，12350工单6件，省政风热线1件。**本月反映相对较多的问题有：**补缴养老保险、下水道堵塞、噪音扰民、占道经营、消费纠纷等问题。

**（二）办理情况**

3月份，区“12345”政府热线共计交办成员单位工单3407件，其中，交办量排名前三的部门、镇街为：公安分局（372件）、住建局（219件）、人社局（217件）、淮城街道（358件）、河下街道（222件）、山阳街道（133件）。

**办件效率有待提高**的单位：人社局、公安分局、生态环境局、自然资源规划局、市场监督管理局、经济开发区、石塘镇、博里镇。工单回复质量有待提高的单位：住建局、公安分局、人社局、教体局。

**三、群众满意案例**

**（一）区“12345”政府热线协调解答养老服务政策问题**

3月12日15时许，市民周先生致电咨询淮安区八十以上老人享受尊老金规定。**区民政局于3月15日11：17回复：**我区根据淮安市民政局、财政局《关于进一步规范尊老金发放管理工作的通知》（淮民〔2017〕62号、淮财社〔2017〕35号）文件标准执行，由本人或直系亲属到户籍所在地镇（街道）民政部门提出书面申请，然后由镇（街道）民政部门每月报区民政局打卡发放。

区“12345”政府热线工作人员于3月15日14:52:15回访反映人，表示问题已经解决，满意。

今年以来，区“12345”政府热线受理养老相关问题工单共65件，我中心将持续积极、及时与有关部门沟通协调，更好服务于民。

**（二）区“12345”政府热线协调处理水渠放水问题**

3月19日12时许，顺河镇吉先生反映：顺河镇大吉村大寨河水渠近期经常放水，水流较大，其村组农田无需用水。希望暂停放水。

区“12345”政府热线于3月19日13:36交办至淮安区顺河镇，**顺河镇于3月19日14:40回复：**经联系服务对象，询问了解到此渠归区水利局管理，镇没有权利关闭，镇水利站垂管单位也无权关闸，请移交给区水利部门处理。区“12345”政府热线于3月19日15:01交办至淮安区水利局，**区水利局于3月22日14:51回复：**经了解，前段时间乌沙干渠间隔放水，河道冲污改善农村河道水质，上周四乌沙干渠席桥渡槽已关闭，目前钦工、顺河已经停水。区水利局渠北管理所工作人员于3月22日下午14:43电话联系市民并说明具体情况，市民表示理解。

今年以来，区“12345”政府热线受理水渠放水类问题共54件，我中心将持续关注此类问题，积极与有关部门沟通协调，更好服务于民。

**四、问题聚焦**

**（一）关于协调健身卡退卡问题**

市民刘女士3月22日致电市“12345”热线反映：2019年11月在淮安区万达五楼的“佰特优健身房”花费1380元办理健身年卡，办理后至今未开卡，2020年12月发现其健身卡被商家私自开卡，且未告知，多次与商家协商未果。希望有关部门协调退卡。

关于预付卡类问题，市民反映较多，绝大部分未得到妥善解决。

**（二）关于城管拖车问题**

市民朱女士3月28日致电市“12345”热线反映：3月28日14:00左右在淮安区万达广场“肯德基”西侧停放一辆粉色的宝悦牌电动车，粉色挡风被，车篮里有粉色的头盔，17:17发现车不见了。希望核实是否为城管拖车，如是，核实如何取车。

城管拖车问题一直未能有效解决，市民经常寻车无门。

三月份各镇（街道）考核情况

（2020年3月1日至3月31日）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **成员单位** | **制度建设** | **知识库** | **派单数** | **数量分** | **响应率** | **响应率得分** | **办结率** | **办结率**  **得分** | **回访**  **满意率** | **满意率得分** | **加分项（2分）** | **扣分项** | **总分** |
| **5分** | **5分** | **10分** | **24** | **28分** | **28分** |
| 1 | 绿色建造产业园 | 5 | 4 | 5 | 8.015 | 100% | 24.000 | 100% | 28 | 100.000% | 28 | 0 | 0 | 97.02 |
| 2 | 流均镇 | 5 | 5 | 69 | 8.203 | 100% | 24 | 100% | 28 | 94.203% | 26.377 | 0 | 0 | 96.58 |
| 3 | 朱桥镇 | 5 | 5 | 44 | 8.129 | 100% | 24 | 100% | 28 | 95.455% | 26.727 | 0 | -0.6 | 96.26 |
| 4 | 车桥镇 | 5 | 5 | 90 | 8.264 | 97.778% | 23.467 | 100% | 28 | 92.222% | 25.822 | 0 | -0.1 | 95.45 |
| 5 | 施河镇 | 5 | 5 | 67 | 8.197 | 100% | 24 | 100% | 28 | 89.552% | 25.075 | 0 | 0 | 95.27 |
| 6 | 平桥镇 | 5 | 5 | 82 | 8.241 | 100% | 24 | 100% | 28 | 89.024% | 24.927 | 0 | -0.1 | 95.07 |
| 7 | 淮城街道办 | 5 | 5 | 303 | 8.889 | 99.340% | 23.842 | 100% | 28 | 87.459% | 24.489 | 0 | -0.3 | 94.92 |
| 8 | 复兴镇 | 5 | 5 | 36 | 8.106 | 100% | 24 | 100% | 28 | 88.889% | 24.889 | 0 | -0.1 | 94.90 |
| 9 | 范集镇 | 5 | 5 | 16 | 8.047 | 93.750% | 22.500 | 100% | 28 | 93.750% | 26.250 | 0 | 0 | 94.80 |
| 10 | 顺河镇 | 5 | 5 | 33 | 8.097 | 100% | 24 | 100% | 28 | 87.879% | 24.606 | 0 | 0 | 94.70 |
| 11 | 钦工镇 | 5 | 4 | 93 | 8.273 | 98.925% | 23.742 | 100% | 28 | 93.548% | 26.193 | 0 | -1 | 94.21 |
| 12 | 河下街道 | 5 | 4 | 213 | 8.625 | 100% | 24 | 100% | 28 | 90.610% | 25.371 | 0 | -0.8 | 94.20 |
| 13 | 山阳街道办 | 5 | 5 | 97 | 8.285 | 96.907% | 23.258 | 98.969% | 27.711 | 88.660% | 24.825 | 0 | -0.3 | 93.78 |
| 14 | 博里镇 | 5 | 5 | 98 | 8.288 | 98.980% | 23.755 | 100% | 28 | 85.714% | 24.000 | 0 | -0.4 | 93.64 |
| 15 | 漕运镇 | 5 | 4 | 53 | 8.156 | 96.226% | 23.094 | 100% | 28 | 88.679% | 24.830 | 0 | -0.2 | 92.88 |
| 16 | 石塘镇 | 5 | 5 | 80 | 8.235 | 100% | 24 | 98.750% | 27.650 | 87.500% | 24.500 | 0 | -1.8 | 92.59 |
| 17 | 苏嘴镇 | 5 | 4 | 89 | 8.261 | 96.629% | 23.191 | 98.876% | 27.685 | 91.011% | 25.483 | 0 | -1.6 | 92.02 |
| 18 | 经济开发区 | 5 | 5 | 113 | 8.332 | 98.230% | 23.575 | 97.345% | 27.257 | 84.071% | 23.540 | 0 | -2.1 | 90.60 |

三月份区直部门办理考核情况

（2021年3月1日至3月31日）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **成员单位** | **制度建设** | **知识库** | **派单数** | **数量分** | **响应率** | **响应率得分** | **办结率** | **办结率**  **得分** | **回访**  **满意率** | **满意率得分** | **加分项（2分）** | **扣分项** | **总分** |
| **5分** | **5分** | **10分** | **24** | **28分** | **28分** |
| 1 | 发改委 | 5 | 5 | 23 | 8.068 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.07 |
| 2 | 城建办 | 5 | 5 | 16 | 8.047 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.05 |
| 3 | 退役军人事务局 | 5 | 5 | 16 | 8.047 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.05 |
| 4 | 水利局 | 5 | 5 | 11 | 8.032 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.03 |
| 5 | 文旅开发区 | 5 | 5 | 9 | 8.026 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.03 |
| 6 | 烟草局 | 5 | 5 | 7 | 8.021 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.02 |
| 7 | 应急管理局 | 5 | 5 | 3 | 8.009 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.01 |
| 8 | 总工会 | 5 | 5 | 3 | 8.009 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.01 |
| 9 | 工信局 | 5 | 5 | 2 | 8.006 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.01 |
| 10 | 司法局 | 5 | 5 | 1 | 8.003 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.00 |
| 11 | 城资中心 | 5 | 5 | 20 | 8.059 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | -0.1 | 97.96 |
| 12 | 文广旅游局 | 5 | 5 | 3 | 8.009 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | -0.1 | 97.91 |
| 13 | 城管局 | 5 | 5 | 174 | 8.511 | 100% | 24 | 100% | 28 | 97.701% | 27.356 | 0 | -0.1 | 97.77 |
| 14 | 自然资源规划局 | 5 | 5 | 41 | 8.120 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | -0.6 | 97.52 |
| 15 | 行政审批局 | 5 | 5 | 28 | 8.082 | 100% | 24 | 100% | 28 | 96.429% | 27.000 | 0 | 0 | 97.08 |
| 16 | 民政局 | 5 | 5 | 27 | 8.079 | 100% | 24 | 100% | 28 | 96.296% | 26.963 | 0 | 0 | 97.04 |
| 17 | 防违办 | 5 | 4 | 11 | 8.032 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 97.03 |
| 18 | 公积金管理中心 | 5 | 4 | 2 | 8.006 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 97.01 |
| 19 | 消防大队 | 5 | 4 | 10 | 8.029 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | -0.2 | 96.83 |
| 20 | 医疗保障局 | 5 | 5 | 71 | 8.208 | 100% | 24 | 100% | 28 | 97.183% | 27.211 | 0 | -0.9 | 96.52 |
| 21 | 教体局 | 5 | 5 | 108 | 8.317 | 100% | 24 | 100% | 28 | 93.519% | 26.185 | 0 | 0 | 96.50 |
| 22 | 残联 | 5 | 5 | 16 | 8.047 | 100% | 24 | 100% | 28 | 93.750% | 26.250 | 0 | 0 | 96.30 |
| 23 | 住建局 | 5 | 5 | 219 | 8.643 | 99.543% | 23.890 | 99.543% | 27.872 | 94.521% | 26.466 | 0 | -0.7 | 96.17 |
| 24 | 交通局 | 5 | 5 | 55 | 8.161 | 100% | 24 | 100% | 28 | 92.727% | 25.964 | 0 | 0 | 96.13 |
| 25 | 人社局 | 5 | 5 | 217 | 8.637 | 100% | 24 | 100% | 28 | 96.774% | 27.097 | 0 | -1.7 | 96.03 |
| 26 | 公安分局 | 5 | 4 | 372 | 9.092 | 100% | 24 | 98.656% | 27.624 | 93.548% | 26.194 | 0 | 0 | 95.91 |
| 27 | 商务局 | 5 | 5 | 44 | 8.129 | 100% | 24 | 100% | 28 | 93.182% | 26.091 | 0 | -0.4 | 95.82 |
| 28 | 市场监督管理局 | 5 | 5 | 205 | 8.602 | 100% | 24 | 100% | 28 | 95.610% | 26.771 | 0 | -1.7 | 95.67 |
| 29 | 税务局 | 5 | 5 | 32 | 8.094 | 100% | 24 | 100% | 28 | 90.625% | 25.375 | 0 | 0 | 95.47 |
| 30 | 农业农村局 | 5 | 5 | 18 | 8.053 | 100% | 24 | 94.444% | 26.444 | 94.444% | 26.444 | 0 | 0 | 94.94 |
| 31 | 房屋征收办 | 5 | 5 | 43 | 8.126 | 100% | 24 | 100% | 28 | 88.372% | 24.744 | 0 | 0 | 94.87 |
| 32 | 卫健委 | 5 | 4 | 66 | 8.194 | 100% | 24 | 100% | 28 | 90.909% | 25.455 | 0 | -0.6 | 94.05 |
| 33 | 黑臭水体整治办 | 5 | 4 | 53 | 8.156 | 100% | 24 | 100% | 28 | 94.340% | 26.415 | 0 | -1.9 | 93.67 |
| 34 | 清欠办 | 5 | 5 | 48 | 8.141 | 100% | 24 | 100% | 28 | 87.500% | 24.500 | 0 | -1.1 | 93.54 |
| 35 | 生态环境局 | 5 | 5 | 75 | 8.220 | 100% | 24 | 98.667% | 27.627 | 90.667% | 25.387 | 0 | -2.6 | 92.63 |
| 36 | 融媒体中心 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 37 | 财政局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 38 | 气象局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 39 | 统计局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 40 | 审计局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 41 | 科技局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 42 | 妇联 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 43 | 国信工业园 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 44 | 金融监管局 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |

三月份区直服务单位考核情况

（2021年3月1日至3月31日）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **成员单位** | **制度建设** | **知识库** | **派单数** | **数量分** | **响应率** | **响应率得分** | **办结率** | **办结率**  **得分** | **回访**  **满意率** | **满意率得分** | **加分项（2分）** | **扣分项** | **总分** |
| **5分** | **5分** | **10分** | **24** | **28分** | **28分** |
| 1 | 供电公司 | 5 | 5 | 22 | 8.065 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.07 |
| 2 | 供销总社 | 5 | 5 | 7 | 8.020 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.02 |
| 3 | 江苏有线淮安分公司 | 5 | 5 | 5 | 8.015 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.02 |
| 4 | 电信公司 | 5 | 5 | 5 | 8.015 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.02 |
| 5 | 移动公司 | 5 | 5 | 2 | 8.006 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | 0 | 98.01 |
| 6 | 联通公司 | 5 | 4 | 1 | 8.003 | 100% | 24 | 100% | 28 | 100% | 28 | 0 | -0.4 | 96.60 |
| 7 | 淮安医院 | 5 | 5 | 44 | 8.129 | 100% | 24 | 100% | 28 | 93.182% | 26.091 | 0 | -0.1 | 96.12 |
| 8 | 农村供水有限公司 | 5 | 4 | 9 | 8.026 | 100% | 24 | 100% | 28 | 88.889% | 24.889 | 0 | 0 | 93.92 |
| 9 | 新奥燃气 | 5 | 4 | 9 | 8.026 | 100% | 24 | 100% | 28 | 88.889% | 24.889 | 0 | 0 | 93.92 |
| 10 | 自来水公司 | 5 | 5 | 20 | 8.059 | 100% | 24 | 100% | 28 | 80% | 22.400 | 0 | 0 | 92.46 |
| 11 | 小区办 | 5 | 4 | 6 | 8.018 | 100% | 24 | 100% | 28 | 83.333% | 23.333 | 0 | -0.1 | 92.25 |
| 12 | 电商园 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 13 | 邮政公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 14 | 纺织公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 15 | 轻工公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 16 | 物资公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 17 | 贸易公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |
| 18 | 机电化公司 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 本月无工单 |

报：市政府便民热线服务中心，颜复区长、王锐常务副区长

发：各镇（街道）人民政府（办事处）、区各委办局、区各直属单位