

柯城区 47 家单位 2019 年四季度“效能指数”揭晓

2019年四季度,柯城区统一政务咨询投诉举报平台(含信、访、网、电)共受理咨询投诉事项 10701 件,其中交转有关单位办理 7571 件,群众诉求共涉及 47 家单位。全区平均按期受理率 100%,按期办结率 100%,按期回访核实率 100%,平均办理时长 4.32 天,比 2018 年同期缩短了 0.42 天,满意率 96.81%,比 2018 年同期提高了 1.66 个百分点,效能指数 99.363,排全市各(县、市、区)第二名。16 家单位超出全区平均办理时长,28 家单位满意率未达到 100%。华墅乡人民政府效能指数排在乡镇(街道)末位,经信(商务)局、退役军人事务局和交通运输局分别排在区级部门(单位)末三位。

文明城市创建受理情况

2019年四季度,柯城区 12345 政府服务热线受理的城市文明建设方面主要问题有:城市设施类方面 223 件,比 2018 年同期下降 11.16%;绿化环卫类方面 245 件,比 2018 年同期下降 30.40%;停车位类方面 143 件,比 2018 年同期下降

63.24%;犬类管理类方面 46 件,比 2018 年同期下降 24.59%;车辆乱停放类方面 46 件,比 2018 年同期下降 22.03%;油烟排放类方面 33 件,比 2018 年同期下降 45.90%;噪音类方面 32 件,比 2018 年同期下降 58.98%。

营商环境服务受理情况

2019年四季度,柯城区 12345 营商环境服务专线共受理营商环境事项来电 19 个,办结率 100%,满意率 94.74%。按事项类别分:咨询类 2 个;求助类 3 个;投

诉举报类 3 个;建议类 11 个。按事项内容分:营商环境核心事项 6 个(其中:企业开办 2 个;纳税 2 个;生产经营配套设施 2 个),营商环境非核心事项 13 个。

农房整治受理情况

2019年四季度,柯城区 12345 政府服务热线受理涉及农房整治的投诉件 272

件。其中:违章建筑类 123 件;房屋修缮与审批类 83 件;房屋拆迁与补偿类 66 件。

古城双修、衢化棚改、礼贤片区房屋征收受理情况

2019年四季度,柯城区 12345 政府服务热线受理涉及古城双修的投诉件 24 件、衢化棚改房屋征收的投诉件 9 件、礼贤片区房屋征收的投诉件 8 件。其中:对房屋征

迁环境疑议 12 件,对房屋赔偿方案疑议 7 件,对房屋征收政策疑议 7 件,对拆迁机构疑议 3 件,对房屋征收区块疑议 2 件,咨询房屋安置政策 2 件,其他问题 8 件。

市民关注焦点问题排名前十

城乡建设:2652
商贸旅游:835
环境与保护:227
农村农业:180
卫生计生:99

教育文体:72
国土资源:67
劳动和社会保障:60
民政:56
政法:45

用平凡演绎不凡,用行动诠释担当

——柯城区 12345 政府服务热线抗击疫情纪事

疫情就是命令,防控就是责任,战“疫”方显担当。柯城区 12345 政府热线党员干部用实际行动加入到全市疫情防控工作中,展现了柯城信访铁军的勇气与担当。区信访局局长揭根龙第一时间作出要求,全员取消春节假期,每日增派干部前往热线中心,全力承担起全区应对新冠肺炎疫情热线举报投诉工作。截至 3 月 9 日,区 12345 政府服务热线共受理市民来电 32187 件,其中涉及新冠病毒肺炎疫情引发的市民来电 2249 件,健康码咨询投诉 972 件。

甘当“倾听者”,愿做“摆渡人”

1 月 24 日除夕夜,作为 12345 热线中心的“总指挥”,张力第一时间参与接听 12345 热线投诉电话。晚上 7 点 45 分,某市民反映其在某医院测量体温,发现有低热情况,被强制要求治疗和消费。针对初期出现的防疫情况,市民还不是很了解,张力立即联系区卫健局寻求相关政策解答,并为其耐心讲解当前新冠肺炎疫情形势,20 分钟后,来电人终于认可和理解并留在医院进行医学观察。90 后的小姑娘吴梦思为了能及时交办相关单位,每日以电话形式联系相关单位对接投诉内容,遇到匿名投诉件,她便充当起“中间人”,一二次的电话沟通,只为了能快速、高效地处理投诉件。除了做好每日疫情工单处理外,她还对群众诉求进行分析、归类,以“文字+表格”形式总结上报,做到及时发现、及时上报、及时处置。

线上+线下,做问题的“解决者”

1 月 26 日,衢化街道滨一村社区的李大伯通过柯城 12345 政府热线反映下水管堵塞,污水溢出,对其生活造成影响。此时,疫情已处于最高级别的管控,一时无法找到维修师傅,衢化街道将该情况反馈给区社会矛盾纠纷调处化解中心。矛盾中心通过钉钉工作群将该问题转办区住建局,该局物管处协调小区物业采用每天抽取污水的方法暂时缓解问题,同时立即启动相关程序,找到物业业主签字动用维修资金,事情得到圆满解决。区信访局办公室主任程利明说:“在疫情期间,求助者一次不用跑,通过线上最多联系一次,问题就得到妥善处置,有效避免了人员集聚。”

下沉网格,做“疫”线奋战者

2 月 10 日下午 3 点 50 分,正在花园街道福苑社区参加疫情防控工作的姚晓龙接到了热线办来电。原来,辖区住户小李患有肝癌,年前曾在母亲廖阿姨的陪同下到杭州就医。根据疫情防控要求,两人从杭州回来后需居家隔离 14 天,但后续康复治疗药却断了,而处方药的开具需本人到场,为此廖阿姨和小李着急地向社区求助。在区卫健局等部门的协调下,25 分钟后,姚晓龙带着特效药赶到廖阿姨家楼下,将药用特殊的方式送至廖阿姨手中,拿到药的廖阿姨感动不已,连说感谢。

全区统一政务咨询投诉举报平台 2019 年四季度“效能指数排名表” (统计时间:2019 年 10 月 1 日-12 月 31 日)

乡镇、街道

乡镇、街道	办理数量	不满意件	平均办理时长	综合效能指数	排名
七里乡人民政府	238	1	4.35	99.949	1
石室乡人民政府	220	1	4.36	99.936	2
姜家山乡人民政府	290	4	3.16	99.768	3
花园街道办事处	322	13	1.87	99.616	4
万田乡人民政府	195	8	3.92	99.5	5
信安街道办事处	412	7	5.01	99.473	6
九华乡人民政府	222	8	4.61	99.317	7
荷花街道办事处	422	33	2.98	99.23	8
沟溪乡人民政府	386	10	5.39	99.135	9
双港街道办事处	587	62	1.80	99.002	10
府山街道办事处	494	53	4.23	98.872	11
衢化街道办事处	389	24	5.45	98.825	12
石梁镇人民政府	429	39	5.85	98.329	13
航埠镇人民政府	489	35	6.28	98.242	14
华墅乡人民政府	272	15	7.51	97.899	15

区级有关单位

办理单位	办理数量	不满意件	平均办理时长	综合效能指数	排名
公安柯山分局	12	0	0.99	100	1
机关事务保障中心	1	0	1.00	100	2
林业局	1	0	1.00	100	2
征迁管理办公室	2	0	1.00	100	2
城投公司	4	0	1.00	100	2
行政服务中心	5	0	1.20	100	6
医疗保障局	41	0	1.90	100	7
残疾人联合会	3	0	2.00	100	8
发展和改革委员会	5	0	2.20	100	9
人力社保局	60	0	2.23	100	10
田园公司	2	0	3.00	100	11
民政局	17	0	3.82	100	12
资源规划分局	12	0	3.83	100	13
水利局	1	0	4.00	100	14
农商行	1	0	4.00	100	14
农业农村局	15	0	4.19	100	16
双西港管委会	8	0	4.63	99.845	17
综合行政执法分局	180	3	1.56	99.786	18
市场建设管委会	18	0	4.78	99.77	19
税务局	36	1	3.94	99.702	20
财政局	34	1	2.76	99.666	21
教育局	118	4	1.99	99.588	22
生态环境分局	18	1	2.50	99.528	23
公安柯城分局	50	1	3.02	99.5	24
卫生健康局	58	1	3.24	99.466	25
住建局	526	4	5.36	99.4	26
文化和旅游体育局	13	0	6.15	99.085	27
双港管委会	17	2	4.41	98.621	28
市场监督管理局	589	48	5.56	98.588	29
交通运输局	51	10	4.92	97.414	30
退役军人事务局	13	3	2.38	97.334	31
经信(商务)局	173	56	3.59	96.992	32

注:1.取数时间为 2020 年 2 月 19 日;

2.全区平均办理时长 4.32 天;

3.效能指数相同的,以平均办理时长进行排名。

来源:区 12345 政府服务热线