

柯城区 50 家单位 2020 年一季度“效能指数”揭晓

2020 年一季度,柯城区统一政务咨询投诉举报平台(含信、访、网、电)共受理咨询投诉举报事项 7144 件,比去年同期(6481 件)增长 10.23%,其中交转有关单位办理 2943 件,比去年同期(3528 件)减少 16.58%,群众诉求共涉及 50 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%,办理时长 3.80 天,比去年同期缩短了 0.72 天,满意率 95.50%,比去年同期提高了 3.97 个百分点,效能指数 98.2,排全市 8 个区块(县、市、区、集聚区、智慧新城)第二名。

16 家单位超出全区平均办理时长,24 家单位满意率未达到 100%。航埠镇人民政府效能指数排在乡镇(街道)末位,经信(商务)局、农业农村局和交通运输局分别排在区级部门(单位)末三位。

全区统一政务咨询投诉举报平台 2020 年一季度“效能指数”排名表

(统计时间:1月1日—3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	70	0	2.43	100	1
万田乡人民政府	77	1	3.44	99.834	2
九华乡人民政府	64	1	2.98	99.794	3
沟溪乡人民政府	99	5	3.18	99.494	4
信安街道办事处	113	2	4.84	99.294	5
姜家山乡人民政府	40	2	2.27	99.272	6
荷花街道办事处	134	9	1.93	99.242	7
花园街道办事处	74	6	3.85	98.931	8
府山街道办事处	175	23	3.07	98.714	9
华墅乡人民政府	54	13	4.41	97.331	10
石室乡人民政府	71	0	4.18	93.81	11
衢化街道办事处	113	18	5.53	91.619	12
石梁镇人民政府	131	18	5.36	91.564	13
双港街道办事处	137	32	2.07	87.538	14
航埠镇人民政府	265	21	4.84	84.606	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
司法局	1	0	0	100	1
残疾人联合会	5	0	0	100	1
城投公司	1	0	0	100	1
公安柯山分局	7	0	0.29	100	4
营商环境建设办公室	7	0	0.71	100	5
人民政府办公室	1	0	1.00	100	6
应急管理局	6	0	1.17	100	7
水利局	2	0	1.50	100	8
发展和改革委员会	2	0	2.00	100	9
退役军人事务局	2	0	2.00	100	9
农商行	1	0	2.00	100	9
医疗保障局	15	0	2.20	100	12
机关事务保障中心	3	0	2.33	100	13
土地储备中心	3	0	2.67	100	14
双港管委会	8	0	3.38	100	15
市场建设管委会	8	0	3.38	100	15
财政局	10	0	3.40	100	17
公安柯城分局	21	0	3.81	99.995	18
资源规划分局	6	0	4.00	99.9	19
教育局	69	2	0.83	99.652	20
人力社保局	67	2	1.77	99.636	21
税务局	27	1	3.26	99.6	22
民政局	21	1	1.57	99.466	23
市场监督管理局	523	30	4.42	99.124	24
田园公司	14	1	2.21	99.112	25
住建局	132	4	4.92	99.088	26
双西港管委会	8	0	5.75	99.025	27
综合行政执法分局	27	0	5.85	98.975	28
征迁管理办公室	1	0	6.00	98.9	29
卫生健康局	86	10	3.72	98.368	30
生态环境分局	12	2	2.58	98.222	31
文化和旅游体育局	9	0	7.89	97.955	32
交通运输局	24	5	3.00	97.142	33
农业农村局	22	0	2.68	94	34
经信(商务)局	122	29	6.10	90.382	35

注:1.取数时间为 2020 年 5 月 15 日;2.全区平均办理时长 3.80 天;3.效能指数相同的,以平均办理时长进行排名。
(本版资料由柯城区信访局 12345 热线中心提供)

一、新冠病毒疫情防控方面问题受理情况

2020 年一季度,柯城区 12345 政府服务热线受理有关新冠病毒疫情防控方面问题共 1512 件;其中人员集聚问题 428 件,占 28.31%,主要反映商场、超市等公共场地人员集聚等;封村封道问题 274 件,占 18.12%,主要反映小区、村道管控措施不到位及道路被封造成出行生活不便等;人员排查问题 240 件,占 15.87%,主要反映有从重点疫区回衢人员或车辆,要求排查、采取管控措施等;口罩问题

201 件,占 13.29%,主要反映口罩价格高、买到假冒口罩、网上购买的口罩未收到等;隔离管理问题 156 件,占 10.32%,主要咨询是否要隔离、能否解除隔离等;企业复工问题 98 件,占 6.48%,主要咨询企业何时可以复工及反映有企业违规复工等;学生复课问题 44 件,占 2.91%,主要反映学生上网课收效不好、外界环境影响学生上网课等;其他类问题 71 件,占 4.70%。

二、健康码使用投诉问题受理情况

2020 年一季度,柯城区 12345 政府服务热线受理有关使用健康码投诉问题共 985 件,其中:咨询怎么申请健康码问题 399 件,占 40.51%;健康码怎么会变色问题 287 件,占 29.14%;怎么为老人代办健康码问题 246 件,占 24.97%;其他类问题 53 件,占 5.38%。

三、农房整治受理情况

2020 年一季度,柯城区 12345 政府服务热线受理涉及农房整治的投诉件共 90 件。其中:违章建筑类 63 件;房屋修缮与审批类 10 件;房屋拆迁与补偿类 17 件。

四、办理总量排名前十

(单位:件)



五、市民关注焦点问题排名前十

(单位:件)

