

淮安区“12345”政府便民热线

2 月份运行情况通报

第 2 期

淮安区行政审批局

2021 年 3 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”政府热线协调处理路灯诉求

（二）区“12345”政府热线协调处理残疾证诉求

四、问题聚焦

（一）关于风力发电设备噪音扰民问题

（二）关于河道垃圾清理问题

五、二月份各镇（街道）办理情况一览表

六、二月份区直部门办理情况一览表

七、二月份区直服务单位办理情况一览表

一、领导批示

（一）2月1日，区“12345”政府热线就“萧湖人家西北侧畅意汽车服务中心店铺前的围墙问题”呈报区政府，颜区长作出批示：“请住建局牵头处理。”

（二）1月21日，区“12345”政府热线就“汽车东站拉客问题”呈报区政府，颜区长作出批示：“请印区长阅处，王成伟区长了解。”

（三）1月29日，区“12345”政府热线就“部分公办学校幼儿教师教龄补贴及退休养老金问题”呈报区政府，颜区长作出批示：“此问题很敏感，请彭部长阅研并提出意见。”

（四）1月28日，区“12345”政府热线就“南巽路古城墙遗址公园里增设健身设施问题”呈报区政府，颜区长作出批示：“责任要明确、民生要解决，请李区长妥处。”

二、受办理情况

（一）受理情况

2月份，区“12345”政府热线共接到市平台交办工单2887件（有效诉求2887件，其中省平台交办112件）。其中咨询类19件，投诉类2212件，举报类82件，求助类555件，建议类12件，表扬类3件，12350工单4件，省政风热线2件。本月反映相对较多的问题有：失业补助金、拖欠工资、停车收费、噪音扰民、占道经营、消费纠纷等问题。

（二）办理情况

2月份，区“12345”政府热线共计交办成员单位工单2887件，其中，交办量排名前三的部门、镇（街道）为：公安分局（257件）、市场监督管理局（190件）、人社局（182件）、淮城街道（229件）、山阳街道（111件）、河下街道（103件）。

办件效率有待提高的单位是：防违办、城建办、消防大队、黑臭水体整治办。

三、群众满意案例

（一）区“12345”政府热线协调处理路灯诉求

2月5日18时许，市“12345”热线接到吉先生来电反映：其家门口的路灯长期不亮（已有3年以上），希望有关部门尽快协调恢复路灯照明，如不能恢复照明希望移除电线杆。

区“12345”政府热线于2月7日9:02交办至苏嘴镇，2月7日苏嘴镇15:30回复：收悉工单后，我镇立即安排工作人员上门查看，经调查，路灯线路老化，并立即进行线路更换，2月7日14:30电话联系吉先生，告知已修好。

区“12345”政府热线工作人员于2021年2月7日16:10电话回访反映人，表示很满意。

今年以来，区“12345”政府热线受理路灯类问题工单共39件，我中心将持续关注此类问题，积极与部门沟通协调，更好服务于民。

（二）区“12345”政府热线协调处理残疾证诉求

2月19日下午，市“12345”热线接到流均镇沿荡村8组潘先生来电反映：其因脑梗后遗症导致其身体残疾，未申请残疾证，家中生活困难，已向村委申请低保，至今未审批，并希望申请残疾证。区残联于2月20日回复：工作人员于2月20日上午11点10分通过电话方式联系服务对象，告知服务对象携带满一年出院记录、脑部CT、申请人身份证、家庭户口本，申请人一张二寸照片到区残联登记评残窗口登记评残，服务对象表示满意。

区“12345”热线于2021年2月20日11:17:04回访反映人，表示满意。

今年以来，我区“12345”热线受理关于残疾证问题工单共33件。我中心将持续关注此类问题，并与相关部门积极沟通协调，更好的服务于民。

四、问题聚焦

（一）关于风力发电设备噪音扰民问题

市民汪先生2月24日致电市“12345”热线反映：淮安区钦工镇李码村十三组风力发电设备噪音扰民，希望相关部门协调解决噪音问题。2月25日区平台交办至钦工镇，2月26日钦工镇回复：目前已经与企业对接了，同时镇经济发展局介入，针对噪音问题提出协商意见，目前正在协商。

风力发电设备噪音扰民严重，反映较多，群众反响强烈，目前无明确的解决方案和措施。

（二）关于河道垃圾清理问题

市民于2月14日致电市“12345”热线反映：北门大街竹巷街到第三中学一处河道内垃圾成堆，堵塞和异味严重。希望尽快清理垃圾，疏通河道。区平台交办至河下街道、淮城街道、水利局等多家单位，均表示非管辖范围。

希望相关单位能够尽快清理垃圾。

二月份各镇（街道）考核情况

（2020年2月1日至2月28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	淮城街道	5	5	229	8.793	100%	24	99.127%	27.756	98.253%	27.511	0	0	98.06
2	河下街道	5	4	103	8.357	100%	24	99.029%	27.728	96.117%	26.913	0	0	96.00
3	山阳街道	5	5	111	8.384	100%	24	100%	28	94.595%	26.234	0	-0.7	95.92
4	施河镇	5	5	61	8.211	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.4	97.81
5	石塘镇	5	5	87	8.301	100%	24	100%	28	97.701%	27.356	0	-0.4	97.26
6	平桥镇	5	4	64	8.222	100%	24	100%	28	96.875%	27.125	0	0	96.35
7	朱桥镇	5	5	43	8.149	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	98.05
8	车桥镇	5	4	79	8.274	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	97.17
9	流均镇	5	5	36	8.125	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	98.03
10	博里镇	5	5	90	8.312	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.5	97.81
11	复兴镇	5	5	37	8.128	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.13
12	苏嘴镇	5	5	84	8.291	100%	24	100%	28	98.809%	27.667	0	-0.3	97.66
13	钦工镇	5	5	85	8.294	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.6	97.69

14	顺河镇	5	5	43	8.149	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	98.05
15	漕运镇	5	5	72	8.249	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.2	98.05
16	范集镇	5	5	29	8.100	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.10
17	经济开发区	5	5	61	8.211	100%	24	100%	28	98.361%	27.541	0	0	97.75
18	绿色建造产业园	5	4	16	8.055	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.06

二月份区直部门办理考核情况

(2021年2月1日至2月28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	卫健委	5	4	178	8.617	100%	24	98.876%	27.684	96.629%	27.056	0	-2.3	94.06
2	市场监督管理局	5	5	191	8.662	100%	24	98.952%	27.707	97.906%	27.414	0	-0.3	97.78
3	水利局	5	5	4	8.014	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.01
4	农业农村局	5	5	8	8.028	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.03
5	自然资源规划局	5	5	23	8.080	100%	24	95.652%	26.783	100%	28	0	0	96.86
6	公安分局	5	4	257	8.890	100%	24	99.611%	27.891	98.054%	27.455	0	0	97.24
7	民政局	5	5	30	8.104	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.10

8	残联	5	5	17	8.059	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.06
9	住建局	5	5	107	8.371	99.065%	23.776	99.065%	27.738	100%	28	0	-0.6	97.29
10	城建办	5	5	10	8.035	100%	24	90.000%	25.200	100%	28	0	0	95.24
11	城资中心	5	5	14	8.048	100%	24	100%	28	92.857%	25.999	0	0	96.05
12	生态环境局	5	5	43	8.149	100%	24	100%	28	97.674%	27.349	0	-0.4	97.10
13	发改委	5	4	29	8.100	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.1
14	防违办	5	4	16	8.055	100%	24	93.750%	26.250	100%	28	0	0	95.31
15	工信局	5	5	1	8.003	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.00
16	应急管理局	5	5	2	8.007	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.01
17	交通局	5	5	55	8.191	100%	24	100%	28	98.182%	27.491	0	0	97.68
18	税务局	5	5	24	8.083	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.08
19	商务局	5	4	29	8.100	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	97.00
20	公积金管理中心	5	5	1	8.003	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.00
21	行政审批局	5	5	24	8.083	100%	24	100%	28	95.833%	26.833	0	0	97.64
22	黑臭水体整治办	5	5	17	8.059	100%	24	93.750%	26.250	100%	28	0	-0.4	95.91
23	烟草局	5	5	7	8.024	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.02
24	消防大队	5	4	10	8.035	100%	24	100%	28	90.000%	25.200	0	0	94.24
25	房屋征收办	5	4	29	8.100	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.10

26	文旅开发区	5	5	2	8.007	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.2	97.81
27	医疗保障局	5	5	82	8.284	98.780%	23.707	98.780%	27.659	100%	28	0	-0.2	97.45
28	退役军人事务局	5	5	16	8.055	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	97.96
29	城管局	5	5	121	8.419	100%	24	100%	28	99.174%	27.769	0	0	98.19
30	人社局	5	4	182	8.630	100%	24	99.454%	27.847	100%	28	0	-0.5	96.98
31	文广旅游局	5	4	6	8.021	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.6	96.42
32	教体局	5	5	155	8.537	99.375%	23.85	100%	28	97.419%	27.277	0	-0.1	97.56
33	融媒体中心													本月无工单
34	财政局													本月无工单
35	气象局													本月无工单
36	总工会													本月无工单
37	司法局													本月无工单
38	统计局													本月无工单
39	审计局													本月无工单
40	科技局													本月无工单
41	妇联													本月无工单
42	国信工业园													本月无工单
43	金融监管局													本月无工单

二月份区直服务单位考核情况

(2021年2月1日至2月28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	自来水公司	5	5	24	8.083	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.08
2	小区办	5	5	13	8.045	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	97.95
3	江苏有线淮安分公司	5	5	4	8.014	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.01
4	农村供水有限公司	5	5	22	8.076	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.08
5	新奥燃气	5	4	2	8.007	100%	24	100%	28	100%	28	0	-0.1	96.91
6	淮安医院	5	4	19	8.066	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.07
7	供电公司	5	4	17	8.059	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.06
8	电信公司	5	5	3	8.010	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	98.01
9	联通公司	5	4	1	8.003	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.00
10	移动公司	5	4	5	8.017	100%	24	100%	28	100%	28	0	0	97.02
11	电商园													本月无工单
12	邮政公司													本月无工单
13	供销总社													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