

དཔལ་ལྷན་ཁྲིམས་མཐོན་གཞི་གཞུང་གི་གཞུང་ལས་ཁང་ཡིག་ཆ།

白玉县人民政府办公室文件

白府办发〔2022〕35号

白玉县人民政府办公室 关于2022年一季度12345政务服务热线 办件情况的通报

各乡（镇）人民政府，县级机关各部门，省、州属行政企事业单位：

为切实做好12345政务服务热线办理工作，依法依规解决群众各项诉求。经县政府研究同意，现将全县2022年一季度12345政务服务热线办件情况通报如下。

一、运行情况

一季度，全县共签收州政务服务热线转办工单107件，派件107件，办结107件，按时办结率达100%。其中，求助类92件，占总量的85.98%；咨询类3件，占总量的2.8%；投诉类12件，占总量的11.22%。二次投诉工单1件。

二、热点分类

一季度，全县热线工单主要集中在人力资源与社会保障、医疗卫生、城市管理等 3 大类。其中，人力资源与社会保障类 79 件，占全县总量的 73.83%，主要反映劳动纠纷、拖欠农民工工资等方面问题；医疗卫生类 15 件，占全县总量的 14.01%，主要反映核酸检测报告及新冠疫苗接种记录查询、出行防疫政策等方面问题；城市管理类 4 件，占全县总量的 3.73%，主要反映环境卫生、县容县貌、街道和井盖维护等方面问题。

三、工作要求

12345 政务服务热线办件工作事关广大人民群众切身利益，各级各部门要切实提高思想认识，对本次通报的热点诉求和二次投诉问题要举一反三、认真分析、研究措施，建立健全责任体系，立足各自职能职责，落实专人专班，严格按照 12345 政务服务热线办理相关规定，规范办单流程，做到百分之百联系、百分之百回复、百分之百回访，严禁超期回复、延期办结等现象发生。同时，县行政审批局和县政府办督查室要加强对各部门和乡（镇）的督促指导力度，定期通报 12345 政务服务热线办件质效，对工作落实不到位、工单回复不及时等单位和乡（镇）予以全县通报批评并对相关负责人进行约谈，全力确保 12345 政务服务热线办件工作落地落实，切实提升群众满意度。

附件 1： 一季度热线工单分类统计表

附件 2： 一季度热点工单分类统计表

附件 3： 一季度单位（乡镇）工单办理情况统计表

(此页无正文)

白玉县人民政府办公室

2022年4月1日

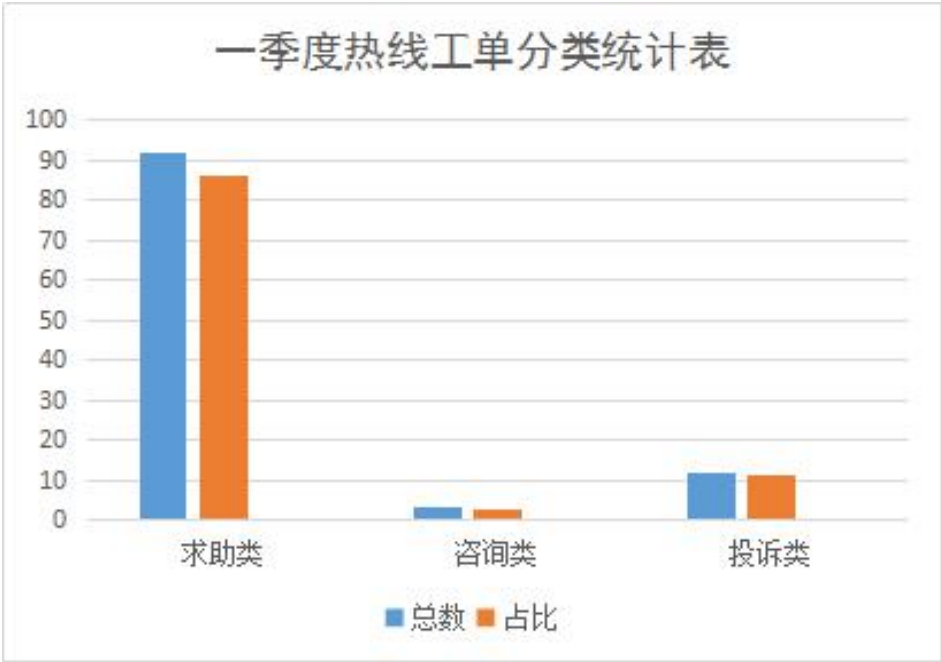


信息公开选项：主动公开

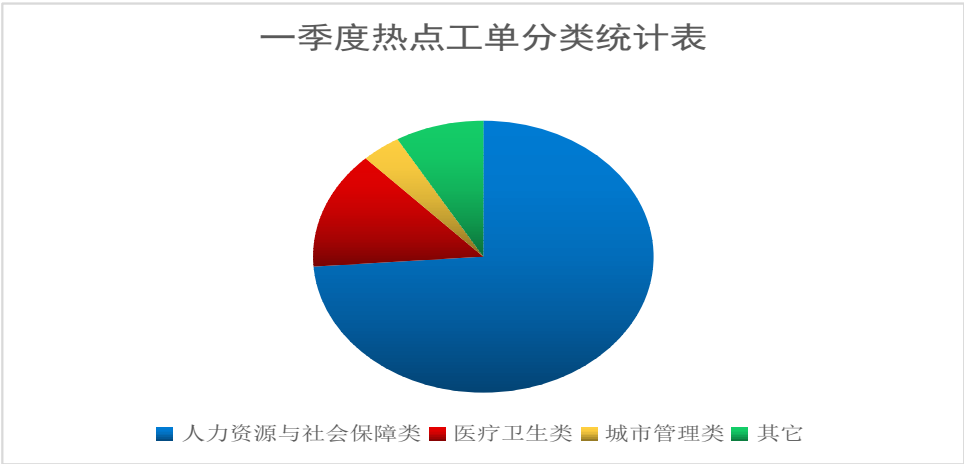
白玉县人民政府办公室

2022年4月1日印发

附件 1:



附件 2:



附件 3:

一季度单位（乡镇）工单办理情况统计表

单位名称	分派工单数	按期回 复数	超期回 复数	超期未回 复数	延期数	超延期期数	二次投诉 工单数
县人社局	79	79	0	0	0	0	
县医院	13	13	0	0	0	0	1
县国资公司	1	1	0	0	0	0	
县住建局	4	4	0	0	0	0	
县交通局	2	2	0	0	0	0	
县公安局	3	3	0	0	0	0	
县税务局	1	1	0	0	0	0	
县教体局	1	1	0	0	0	0	
县防控办	2	2	0	0	0	0	
河坡镇	1	1	0	0	0	0	
合计	107	107	0	0	0	0	1