

扶风县人民政府办公室

扶风县人民政府办公室 关于三季度 12345 热线工单 西部网民生热 线 县长信箱办理和政府网站保障 政府系统 政务新媒体检查情况的通报

各镇人民政府、街道办事处，县政府各工作部门、直属机构：

现就 2024 年三季度 12345 热线工单、西部网民生热线县长信箱办理和政府网站保障、政府系统政务新媒体检查情况予以通报，希望各相关单位抓好整改落实。

一、12345 市民热线

三季度，全县共受理 12345 市民热线转办工单 2319 件，实办 2319 件，办结率为 100%。其中办结工单较多的镇街和部门有：城关街道办、绛帐镇、法门镇，县住建局、县城管执法局、县人社局、县交通运输局、县市场监管局等。按期办结且办理成效较好的镇街和部门有：绛帐镇、法门镇、杏林镇，县人社局、县市场监管局、县卫健局、县交管大队、县自然资源局等。截至 9 月 30 日，逾期办结工单 11 件（含合办工单，详见附件 1 和 2）。

二、西部网民生热线

三季度共受理西部网民生热线舆情调查函 5 件，实办 5 件，办结率为 100%。涉及县消防救援大队、县住建局、县城管执法局、国家金融监督管理总局扶风监管支局、县交通运输局。

三、县长信箱

三季度，共受理县长信箱 109 件，实办 109 件，办结率为 100%。按期办结且办理较好的镇街和部门有：召公镇，县住建局、县人社局、县交通运输局、县文旅局、县城管执法局、县交管大队（详见附件 3）。

四、政务新媒体检查情况

三季度，对全县部分政务新媒体进行监测检查，信息保障好的镇街和部门有：城关街道办、法门镇、天度镇，县市场监管局、县招商服务局、县交管大队。但还存在部分政务新媒体部分栏目长期未更新、链接异常，无法访问，未转载国家、省市重要信息等问题（详见附件 4）。

五、政府网站保障情况

个别县级部门在网站报送的相关公示信息中依然存在错敏词，审核把关不严，导致工作被动。要坚持先审后发，明确审核主体、审核流程，对公示类信息先由部门初审，再报县政府办审核，后由县数字化信息服务中心发布，确保信息发布质量。同时，要加大公示类信息报送力度，县财政局、

县农业农村局每月报送涉农资金相关信息，县教体局每月报送招生、助学贷款相关信息，县人社局每月报送劳动就业、惠民政策相关信息，县司法局每月报送依法行政、规范性文件相关信息，县市场监管局每月报送食品药品抽查检查相关信息，县应急管理局每月报送安全生产、应急管理相关信息，县政府办定期将对各部门报送情况进行通报。

- 附件：1. 三季度 12345 市民热线各镇街考核评分表
2. 三季度 12345 市民热线各部门考核评分表
3. 三季度县长信箱办理情况统计表
4. 三季度政府系统部分政务新媒体检查情况

扶风县人民政府办公室

2024 年 10 月 24 日

三季度 12345 市民热线各镇街考核评分表

序号	镇街名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25 分)		按期办结 (35 分)		退回重办 (10 分)		逾期退单 (5 分)			满意度 (10 分)	知识库 维护 (10 分)	组织 保障 (5 分)	总分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期退 单数	得分					
1	城关 街道办	236	236	25.00	235	34.85	3	9.87	34	0	5.00	10	10	5	99.72	7 月退回重办 1 件; 8 月逾期 1 件, 退回重办 2 件
2	绛帐镇	157	157	25.00	157	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	法门镇	121	121	25.00	121	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	杏林镇	117	117	25.00	117	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	天度镇	95	95	25.00	95	35.00	1	9.89	34	0	5.00	10	10	5	99.89	8 月退回重办 1 件
6	召公镇	53	53	25.00	53	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
7	午井镇	75	75	25.00	74	34.53	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	99.53	7 月逾期 1 件
8	段家镇	54	54	25.00	54	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

附件 2

三季度 12345 市民热线各部门考核评分表

序 号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25 分)		按期办结 (35 分)		退回重办 (10 分)		逾期退单 (5 分)			满意度 (10 分)	知识库 维护 (10 分)	组织 保障 (5 分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
1	县委办	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
2	县委组织部	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	县总工会	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	县残联	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	县发改局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
6	县教体局	125	125	25.00	123	34.44	1	9.92	34	0	5.00	10	10	5	99.36	7月逾期 1 件; 9月逾期 1 件, 退回重办 1 件
7	县商信局	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

序 号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25 分)		按期办结 (35 分)		退回重办 (10 分)		逾期退单 (5 分)			满意度 (10 分)	知识库 维护 (10 分)	组织 保障 (5 分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
8	县公安局	126	126	25.00	123	34.17	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	99.17	7月逾期2件; 8月逾期1件
9	县民政局	7	7	25.00	7	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
10	县司法局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
11	县财政局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
12	县人社局	192	192	25.00	192	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
13	县自然资源局	55	55	25.00	55	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
14	市生态环境局 扶风分局	13	13	25.00	13	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
15	县住建局	285	285	25.00	282	34.63	3	9.89	34	0	5.00	10	10	5	99.53	7月逾期1件, 退回重办1 件; 8月退回 重办2件; 9 月逾期2件

序 号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25分)		按期办结 (35分)		退回重办 (10分)		逾期退单 (5分)			满意度 (10分)	知识库 维护 (10分)	组织 保障 (5分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
16	县城管执法局	209	209	25.00	208	34.83	3	9.86	34	0	5.00	10	10	5	99.69	7月退回重办 2件; 8月退回 重办 1 件; 9 月逾期 1 件
17	县交通运输局	143	143	25.00	143	35.00	1	9.93	34	3	4.56	10	10	5	99.49	7月退回重办 1件, 逾期退 单 3 件
18	县水利局	35	35	25.00	34	34.00	1	9.71	34	0	5.00	10	10	5	98.71	7月逾期 1 件, 退回重办 1 件
19	县农业农村局	26	26	25.00	26	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
20	县文旅局	12	12	25.00	12	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
21	县卫健局	76	76	25.00	76	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
22	县退役军人 事务局	9	9	25.00	9	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

序 号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25分)		按期办结 (35分)		退回重办 (10分)		逾期退单 (5分)			满意度 (10分)	知识库 维护 (10分)	组织 保障 (5分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
23	县应急管理局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
24	县市场监管局	133	133	25.00	133	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
25	县行政审批局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
26	县林业局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
27	县民宗局	4	4	25.00	4	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
28	县医保局	27	27	25.00	27	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
29	县招商局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
30	扶风工业 园区管委会	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
31	新兴产业集 聚服务中心	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

序号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25分)		按期办结 (35分)		退回重办 (10分)		逾期退单 (5分)			满意度 (10分)	知识库 维护 (10分)	组织 保障 (5分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
32	国家税务总局 扶风县税务局	4	4	25.00	4	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
33	国网扶风 供电公司	34	34	25.00	34	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
34	县电信公司	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
35	县移动通信公司	5	5	25.00	5	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
36	县广电网络 公司	7	7	25.00	7	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
37	县联通公司	5	5	25.00	5	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
38	县消防救援 大队	24	24	25.00	24	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

序 号	部门名称	应办 竣工 单数	办结得分 (25 分)		按期办结 (35 分)		退回重办 (10 分)		逾期退单 (5 分)			满意度 (10 分)	知识库 维护 (10 分)	组织 保障 (5 分)	总得分	备注
			工单 数	得分	工单 数	得分	工单 数	得分	退单 总数	逾期 退单数	得分					
39	县交管大队	75	75	25.00	75	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	
40	其他	15	15	25.00	15	35.00	0	10.00	34	0	5.00	10	10	5	100.00	

备注：评分标准以扶办函〔2023〕25号（关于印发《扶风县12345政务服务便民热线“接诉即办、办就办好”改革工作方案》的通知）为依据。

附件 3

三季度县长信箱办理情况统计表

办理单位	应办件数	实办数	办结率	逾期办结件数	逾期天数	按期办结率	备注
城关街道办	5	5	100%	0	0	100%	
绛帐镇	9	9	100%	0	0	100%	
法门镇	2	2	100%	0	0	100%	
杏林镇	1	1	100%	0	0	100%	
天度镇	2	2	100%	0	0	100%	
召公镇	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
午井镇	2	2	100%	0	0	100%	
段家镇	2	2	100%	0	0	100%	
县委网信办	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县委社会工作部	2	2	100%	0	0	100%	
县司法局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县教体局	8	8	100%	0	0	100%	
县人社局	5	5	100%	0	0	100%	
县公安局	5	5	100%	0	0	100%	含合办工单
县退役军人事务局	1	1	100%	0	0	100%	
县住建局	20	20	100%	0	0	100%	含合办工单
县水利局	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县文旅局	2	2	100%	0	0	100%	

办理单位	应办件数	实办数	办结率	逾期办结件数	逾期天数	按期办结率	备注
县卫健局	4	4	100%	0	0	100%	
县医保局	1	1	100%	0	0	100%	
县交通运输局	8	8	100%	0	0	100%	
县市场监管局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
县自然资源局	5	5	100%	0	0	100%	含合办工单
县行政审批局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
市生态环境局扶风分局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县城管执法局	10	10	100%	0	0	100%	含合办工单
县交管大队	7	7	100%	0	0	100%	
县消防救援大队	1	1	100%	0	0	100%	
国网扶风供电公司	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县信用联社	1	1	100%	0	0	100%	
县移动公司	1	1	100%	0	0	100%	
其他	2	2	100%	0	0	100%	
合计	122	122	100%	0	0	100%	含合办工单

附件 4

三季度政府系统部分政务新媒体检查情况

(监测时间: 微信每周监测一次、微博、抖音每 10 天监测一次)

序号	新媒体类型	新媒体名称	承办主体名称	存在的问题
1	微信订阅号	美丽城关	城关街道办	无
2	微信订阅号	和善法门	法门镇	无
3	微信订阅号	金果天度	天度镇	无
4	微信订阅号	魅力午井	午井镇	部分栏目长期未更新; 未转载国家、省市重要信息
5	微信订阅号	扶风教育	县教体局	部分栏目长期未更新; 部分链接异常, 无法访问
6	微信订阅号	扶风公安	县公安局	内容更新不及时; 未转载国家、省市重要信息
7	微信订阅号	扶风农业	县农业农村局	部分栏目长期未更新; 未转载国家、省市重要信息
8	微信订阅号	健康扶风	县卫健局	部分栏目长期未更新; 未转载国家、省市重要信息
9	微信订阅号	扶风县市场监督管理局	县市场监管局	无
10	微信订阅号	扶风县招商服务局	县招商服务局	无
11	微博	扶风交警大队	县交管大队	无
12	抖音	扶风交警	县交管大队	无

抄送：县委各部门，县人大常委会办公室，县政协办公室，
县纪委监委，县人武部，县法院，县检察院，各人民团体。

扶风县人民政府办公室

2024年10月24日印发