

扶风县人民政府办公室

扶风县人民政府办公室 关于一季度 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 2025 年一季度 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

一季度，全县共受理 12345 市民热线转办工单 2133 件，实办 2133 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、县人社局、县市场监管局、县交管大队、县公安局等。按期办结且办理成效较好的镇街和部门有：城关街道办、绛帐镇、法门镇，县市场监管局、县交管大队、县公安局、县交通运输局、县城管执法局等。截至 3 月 31 日，逾期办结工单 5 件（含合办工单，详见附件 1 和 2）。

二、西部网民生热线

一季度，共受理西部网民生热线舆情调查函 2 件，实办 2 件，办结率为 100%。涉及县交通运输局、县城管执法局。

三、县长信箱

一季度，共受理县长信箱 43 件，实办 43 件，办结率为 100%。按期办结且办理较多的镇街和部门有：城关街道办，县住建局、县市场监管局（详见附件 3）。

四、政务新媒体检查情况

一季度，对全县部分政务新媒体进行监测检查，公众号“和美杏林”“段家在线”“扶风公安”长期未更新，同时还存在部分政务新媒体未转载国家、省市重要信息，部分栏目长期未更新，部分栏目链接异常，无法访问等问题（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。各部门要坚持先审后发，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，县民政局每月报送养老相关信息，县政府办定期将对各部门报送情况进行通报。

- 附件：1. 一季度 12345 市民热线各镇街考核评分表
2. 一季度 12345 市民热线各部门考核评分表
3. 一季度县长信箱办理情况统计表
4. 一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

2025 年 4 月 27 日

一季度 12345 市民热线各镇街考核评分表

序 号	镇街名称	应办 结工 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	城关街道办	149	149	25.00	149	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
2	绛帐镇	162	162	25.00	162	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	法门镇	107	107	25.00	107	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	杏林镇	74	74	25.00	74	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	天度镇	53	53	25.00	53	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
6	召公镇	39	39	25.00	39	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
7	午井镇	79	79	25.00	79	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
8	段家镇	40	40	25.00	40	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	

附件 2

一季度 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	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
2	县委网信办	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	县委宣传部	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	县妇联	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	县残联	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
6	县政府办	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
7	县发改局	6	6	25.00	6	35.00	0	10.00	37	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	县教体局	91	91	25.00	89	34.23	1	9.89	37	0	5.00	10	10	5	99.12	1月逾期1件, 2月逾期1件, 3月退回重办 1件
9	县商信局	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
10	县公安局	94	94	25.00	94	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
11	县民政局	16	16	25.00	16	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
12	县财政局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
13	县人社局	224	224	25.00	224	35.00	1	9.96	37	0	5.00	10	10	5	99.96	3月退回重办 1件
14	县自然资源局	21	21	25.00	21	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
15	市生态环境局 扶风分局	12	12	25.00	12	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
16	县住建局	290	290	25.00	288	34.76	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	99.76	2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					
17	县城管执法局	82	82	25.00	82	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
18	县交通运输局	93	93	25.00	93	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
19	县水利局	78	78	25.00	78	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
20	县农业农村局	13	13	25.00	13	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
21	县文旅局	16	16	25.00	16	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
22	县卫健局	93	93	25.00	92	34.62	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	99.62	1月逾期1件
23	县退役军人 事务局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
24	县行政审批局	4	4	25.00	4	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
25	县应急管理局	5	5	25.00	5	35.00	0	10.00	37	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					
26	县市场监管局	125	125	25.00	125	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
27	县林业局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
28	县医保局	24	24	25.00	24	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
29	县招商局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
30	国家税务总局 扶风县税务局	6	6	25.00	6	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
31	国网扶风供电 公司	57	57	25.00	57	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
32	县电信公司	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
33	县广电网络 公司	6	6	25.00	6	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
34	烟草公司	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	37	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					
35	县消防救援大队	10	10	25.00	10	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
36	县交管大队	98	98	25.00	98	35.00	0	10.00	37	0	5.00	10	10	5	100.00	
37	其他	144	144	25.00	144	35.00	0	10.00	37	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

一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	8	8	100%	0	0	100%	含合办工单
绛帐镇	1	1	100%	0	0	100%	
法门镇	1	1	100%	0	0	100%	
召公镇	1	1	100%	0	0	100%	
杏林镇	1	1	100%	0	0	100%	
段家镇	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县发改局	2	2	100%	0	0	100%	
县教体局	2	2	100%	0	0	100%	
县人社局	2	2	100%	0	0	100%	
县公安局	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县住建局	8	8	100%	1	1	99%	含合办工单
县农业农村局	2	2	100%	0	0	100%	
县卫健局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
县交通运输局	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县市场监管局	4	4	100%	0	0	100%	含合办工单
县自然资源局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县商信局	1	1	100%	2	2	100%	含合办工单

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
县城管执法局	2	2	100%	0	0	100%	含合办工单
县交管大队	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
其他	7	7	100%	0	0	100%	
合计	54	54	100%	0	0	100%	含合办工单

附件 4

一季度政府系统部分政务新媒体检查情况

(监测时间: 微信公众号、服务号每 7 天监测一次, 微博、抖音每 10 天监测一次, 微信视频号每 12 天监测一次)

序号	新媒体类型	新媒体名称	开设主体	存在的问题
1	微信公众号	美丽城关	城关街道	未转载国家、省市重要信息
2	微信公众号	和善法门	法门镇	部分栏目未更新
3	微信公众号	金果天度	天度镇	未转载国家、省市重要信息; 部分栏目设置不合理
4	微信公众号	段家在线	段家镇	长期未更新
5	微信公众号	扶风教育	县教体局	未转载国家、省市重要信息; 部分栏目长期未更新
6	微信公众号	扶风公安	县公安局	未转载国家、省市重要信息; 长期未更新
7	微信公众号	法治扶风	县司法局	未转载国家、省市重要信息; 部分栏目长期未更新; 部分栏目链接异常, 无法访问
8	微信公众号	扶风医保	县医保局	部分栏目链接异常, 无法访问
9	微信公众号	扶风县退役军人事务局	县退役军人事务局	未转载国家、省市重要信息
10	微 博	扶风交警大队	县交警大队	

抄送: 县委各部门, 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

2025 年 4 月 27 日印发