

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 市长信箱县长信箱办理和政府网站政府 系统政务新媒体更新情况的通报

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 2023 年三季度 12345 热线工单、西部网民生热线、市长信箱、县长信箱办理，政府网站及政府系统政务新媒体信息更新情况予以通报，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 1919 件，实办 1919 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：天度镇、召公镇、午井镇，县人社局、县交通运输局、县公安局、县教体局、县卫健局等。截至 2023 年 9 月 30 日，逾期办结工单 10 件（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 3 件，实办 3 件，办结率为 100%。涉及县文旅局、县公安局(交管大队)、县市场监管局。

三、市长信箱

三季度，共受理市长信箱 45 件，实办 45 件，办结率为 100%。按期办结且办理较好的镇街和部门有：城关街道办、绛帐镇、天度镇，县教体局、县住建局、县城管执法局等。（详见附件 3）。

四、县长信箱

三季度，共受理县长信箱 108 件，实办 108 件，办结率为 100%。按期办结且办理较好的镇街和部门有：城关街道办、法门镇，县住建局、县交通运输局、县城管执法局（详见附件 4）。

五、政府网站栏目信息保障及政务新媒体更新情况

三季度，大多数网站栏目均能及时更新，新增的错误表述、错断链等问题进一步减少。信息保障好的镇街和部门有：绛帐镇、法门镇，县政府办、县交通运输局、县市场监管局、县行政审批局、县教体局、县自然资源局（详见附件 5）。

三季度，全县 27 家政务新媒体信息更新情况良好，信息保障好的镇街和部门有：召公镇、午井镇、段家镇，县政府办、县乡村振兴局、县教体局（详见附件 6）。

三季度，杏林镇、召公镇，县文旅局积极参与政府网站“在线访谈”活动，效果良好。

- 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. 三季度市长信箱办理情况统计表
 4. 三季度县长信箱办理情况统计表
 5. 三季度政府网站各镇街、部门栏目信息保障情况统计表
 6. 三季度政府系统政务新媒体更新情况统计表

扶风县人民政府办公室

2023年10月21日

附件 1

三季度 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)	总分	备注
			工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分						
1	城关街道办	195	195	25.00	192	34.46	4	9.79	5	10	10	5	99.26	7月退回重办3件、逾期3件; 9月退回重办1件
2	绛帐镇	137	137	25.00	136	34.74	0	10.00	5	10	10	5	99.74	7月逾期1件
3	法门镇	138	138	25.00	138	35.00	1	9.93	5	10	10	5	99.93	7月退回重办1件
4	杏林镇	95	95	25.00	95	35.00	2	9.79	5	10	10	5	99.79	8月退回重办1件; 9月退回重办1件
5	天度镇	67	67	25.00	67	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
6	召公镇	58	58	25.00	58	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
7	午井镇	53	53	25.00	53	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
8	段家镇	52	52	25.00	52	35.00	2	9.62	5	10	10	5	99.62	8月退回重办2件

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						
1	县委组织部	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
2	县委政法委	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
3	县残联	8	8	25.00	8	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
4	县委网信办	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
5	县政府办	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
6	县发改局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
7	县教体局	96	96	25.00	96	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
8	县商信局	6	6	25.00	5	29.17	0	10.00	5	10	10	5	94.17	7月逾期1件

序号	部门名称	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)	总分	备注
			工单数	得分	工单数	得分	工单数	得分						
9	县公安局	97	97	25.00	97	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
10	县民政局	10	10	25.00	10	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
11	县司法局	5	5	25.00	5	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
12	县人社局	127	127	25.00	127	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
13	县自然资源局	26	26	25.00	26	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
14	市生态环境局扶风分局	16	16	25.00	16	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
15	县住建局	211	211	25.00	210	34.83	1	9.95	5	10	10	5	99.79	8月退回重办1件; 9月逾期1件
16	县城管执法局	165	165	25.00	163	34.58	1	9.94	5	10	10	5	99.52	7月退回重办1件、逾期1件; 8月逾期1件

序号	部门名称	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						
17	县交通运输局	103	103	25.00	103	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
18	县水利局	45	45	25.00	45	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
19	县农业农村局	20	20	25.00	20	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
20	县文旅局	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
21	县卫健局	76	76	25.00	76	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
22	县退役军人事务局	6	6	25.00	6	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
23	县应急局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
24	县市场监管局	98	98	25.00	96	34.29	1	9.90	5	10	10	5	99.18	7月逾期2件; 8月退回重办1件
25	县行政审批局	5	5	25.00	5	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
26	县医保局	14	14	25.00	14	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	

序号	部门名称	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						
27	县乡村振兴局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
28	县信访局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
29	扶风工业园区管委会	4	4	25.00	4	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
30	新兴产业集聚服务中心	15	15	25.00	15	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
31	县税务局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
32	国网扶风供电公司	36	36	25.00	36	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
33	县邮政局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
34	县广电网络公司	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
35	县电信公司	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
36	县移动公司	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	

序号	部门名称	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						
37	县联通公司	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
38	县消防救援大队	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
39	县交警大队	64	64	25.00	64	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
40	县融媒体中心	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	5	10	10	5	100.00	
41	其他	9	9	25.00	9	35.00	0	10.00	5	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

三季度市长信箱办理情况统计表

办理单位	应办件数	实办件数	办结率	逾期办结件数	按期办结率	备注
城关街道办	6	6	100%	0	100%	
绛帐镇	5	5	100%	0	100%	
法门镇	4	4	100%	0	100%	
杏林镇	2	2	100%	0	100%	
天度镇	5	5	100%	0	100%	
召公镇	1	1	100%	0	100%	
段家镇	1	1	100%	0	100%	
县政府办	1	1	100%	0	100%	
县教体局	6	6	100%	0	100%	
县商信局	2	2	100%	0	100%	
县公安局	2	2	100%	0	100%	
县民政局	1	1	100%	0	100%	
县自然资源局	1	1	100%	0	100%	
市生态环境局 扶风分局	1	1	100%	0	100%	
县住建局	4	4	100%	0	100%	
县水利局	2	2	100%	0	100%	

办理单位	应办 件数	实办 件数	办结率	逾期办 结件数	按期 办结率	备注
县市场监管局	1	1	100%	0	100%	
县城管执法局	4	4	100%	0	100%	
县信访局	2	2	100%	0	100%	
县交管大队	1	1	100%	0	100%	
合计	45	45	100%	0	100%	舍合办工单

附件 4

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	6	6	100%	0	0	100%	含合办工单
绛帐镇	4	4	100%	0	0	100%	
法门镇	6	6	100%	0	0	100%	
杏林镇	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
天度镇	3	3	100%	0	0	100%	
午井镇	2	2	100%	0	0	100%	
段家镇	1	1	100%	0	0	100%	
县委网信办	2	2	100%	0	0	100%	
县教体局	5	5	100%	0	0	100%	含合办工单
县人社局	5	5	100%	0	0	100%	含合办工单
县公安局	1	1	100%	0	0	100%	
县住建局	13	13	100%	0	0	100%	含合办工单
县水利局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县文旅局	2	2	100%	0	0	100%	
县卫健局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
县医保局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县民政局	1	1	100%	0	0	100%	
县交通运输局	10	10	100%	0	0	100%	含合办工单
县城管执法局	8	8	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
县市场监管局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
县统计局	1	1	100%	0	0	100%	
县气象局	1	1	100%	0	0	100%	
县退役军人事务局	1	1	100%	0	0	100%	
扶风工业园区管委会	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县交管大队	4	3	100%	0	0	100%	
新兴产业集聚服务中心	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县电信公司	1	1	100%	0	0	100%	
县农村信用合作联社	1	1	100%	0	0	100%	
其他	23	23	100%	0	0	100%	
合计	114	114	100%	0	0	100%	含合办工单

附件 5

三季度政府网站各镇街、部门栏目信息 保障情况统计表

(监测时间: 每 10 天监测一次)

序号	单位名称	合格/不合格	存在的问题	备注
1	城关街道办	合格		
2	绛帐镇	合格		
3	法门镇	合格		
4	杏林镇	合格		
5	天度镇	合格		
6	召公镇	合格		
7	午井镇	合格		
8	段家镇	合格		
9	县政府办	合格		
10	县发改局	合格		
11	县教体局	合格		
12	县商信局	合格		
13	县公安局	合格		
14	县民政局	合格		
15	县司法局	合格		
16	县财政局	合格		

序号	单位名称	合格/不合格	存在的问题	备注
17	县人社局	合格		
18	县自然资源局	合格		
19	市生态环境局扶风分局	合格		
20	县住建局	合格		
21	县交通运输局	合格		
22	县水利局	合格		
23	县农业农村局	合格		
24	县文旅局	合格		
25	县卫健局	合格		
26	县退役军人事务局	合格		
27	县应急管理局	合格		
28	县审计局	合格		
29	县市场监管局	合格		
30	县行政审批局	合格		
31	县林业局	合格		
32	县统计局	合格		
33	县医保局	合格		
34	县乡村振兴局	合格		
35	县招商服务局	合格		
36	扶风工业园区管委会	合格		

附件 6

三季度政府系统政务新媒体更新情况统计表

(监测时间: 微信每周监测一次、微博每 10 天监测一次,
抖音、今日头条每两周监测一次)

序号	新媒体类型	新媒体名称	承办主体名称	合格/不合格	存在的问题
1	微信	美丽城关	城关街道办	合格	
2	微信	绛帐传薪	绛帐镇	合格	
3	微信	好客法门	法门镇	合格	
4	微信	魅力杏林	杏林镇	合格	
5	微信	金果天度	天度镇	合格	
6	微信	美丽召公	召公镇	合格	
7	微信	魅力午井	午井镇	合格	
8	微信	段家在线	段家镇	合格	
9	微信	扶风发布	县政府办	合格	
10	微信	扶风教体	县教体局	合格	
11	微信	扶风公安	县公安局	合格	
12	微博	宝鸡扶风公安	县公安局	合格	
13	微信	法治扶风	县司法局	合格	
14	微信	扶风人社	县人社局	合格	
15	微信	扶风住建	县住建局	合格	
16	微信	水韵扶风	县水利局	合格	
17	微信	扶风农业	县农业农村局	合格	

序号	新媒体类型	新媒体名称	承办主体名称	合格/不合格	存在的问题
18	微信	宝鸡扶风旅游	县文旅局	合格	
19	微信	健康扶风	县卫健局	合格	
20	微信	扶风县市场监督管理局	县市场监管局	合格	
21	微博	扶风发布	县行政审批局	合格	
22	微信	扶风医保	县医保局	合格	
23	微信	扶风乡村振兴	县乡村振兴局	合格	
24	微信	扶风县招商服务局	县招商服务局	合格	
25	微信	扶风交警大队	县交管大队	合格	
26	微博	扶风交警大队	县交管大队	合格	
27	抖音	扶风交警	县交管大队	合格	

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

2023年10月21日印发
