

商洛市政务服务中心

商政服函〔2021〕30号

商洛市政务服务中心 关于 12345 便民热线 9 月份运行情况通报

各联动单位：

为进一步做好群众诉求办理工作，有效提升工单办理质量，现将 9 月份便民热线平台运行情况通报如下：

一、基本情况

（一）总体情况

市 12345 便民热线 9 月份总工单 8529 件，其中群众来电工单 8346 件（占比 97.86%），省平台转派工单 94 件（占比 1.10%），多媒体渠道收件 76 件（占比 0.89%），政务服务网转派工单 13 件（占比 0.15%）。

已办理工单中，话务员直接解答 5118 件（占比 60%），转办 3411 件（占比 40%）。工单总办结率 99.44%，群众总体满意率 98.81%。

（二）工单类别

8529 件工单中，求助类 5279 件，占工单总量 61.89%；咨询

类 1782 件, 占工单总量 20.89%; 投诉类 220 件, 占工单总量 2.58%; 建议类 35 件, 占工单总量 0.41%; 表扬类 2 件, 占工单总量 0.02%; 其他类 1211 件, 占工单总量 14.21%。

(三) 诉求热点 (以数量排序)

1. 住房城乡建设类 1090 件, 主要涉及房地产、水电气暖、城市建设等方面;

2. 卫健医保类 669 件, 主要涉及疾控应急、医疗保障、医政医管等方面;

3. 公共安全类 634 件, 主要涉及社会治安、应急管理、交通管理等方面;

4. 行业监管类 481 件, 主要涉及邮政监管、通信管理、快递行业监管等方面;

5. 农业农村类 408 件, 主要涉及乡村振兴、农村建设、农业生产等方面。

二、办理较好的案例 (以时间为序)

(一) 2021 年 9 月 1 日张先生反映: 8 月 23 日至今, 丹凤县均无出租车运营, 导致群众出行不便。

诉求: 希望职能部门协调尽快恢复出租车运营。

丹凤县交通运输综合执法大队回复: 经调查, 情况基本属实。已根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》对丹凤县恒泰出租汽车有限责任公司下发《责令改正违法行为通知书》, 并予以处罚, 同时要求该公司就更新车价问题尽快和承包人协商一致, 办理营

运手续，投入运营。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

（二）2021 年 9 月 2 日杜女士反映：2019 年 12 月 8 日在商南县天路酒店西约见减脂塑形训练营基地办理价值 1980 元的会员卡，后因个人原因无法使用，2020 年 7 月前往基地沟通退费，工作人员回复可以退费，但推诿至今不予办理。

诉求：希望相关职能部门协调尽快退费。

商南县市场监督管理局回复：经调解，9 月 8 日约见减脂塑形训练营基地已将 1980 元退还给市民。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

（三）2021 年 9 月 2 日山阳县城关街道办事处阳光小区市民反映：该小区位于禹王宫广场隔壁，广场内行道树长势较为茂盛，严重遮挡住户室内采光。

诉求：希望修剪禹王宫广场内的行道树。

山阳县城管局回复：经调查，情况属实。县城管局已安排人员将绿化苗木修剪到位。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

（四）2021 年 9 月 6 日商州区晨光小区市民反映：7 月至今，垃圾车每日 6：00 至 7：00 左右在商洛市中医医院后院内清理垃

圾，产生噪音严重影响附近居民正常休息。

诉求：希望垃圾车改为 9：00 之后清运垃圾。

市卫生健康委员会回复：由于中医医院地理位置所限，依照医疗卫生单位垃圾处置规范，要求院内垃圾必须日产日清理。经联系商州区垃圾处理厂协调，改为每日上午 7：00 至 8：00 出入进行垃圾清运作业。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

（五）2021 年 9 月 15 日高新区任塬社区任先生反映：9 月 5 日左右因供水管道漏水，导致社区东侧十余户村民家中停水，至今未恢复。

诉求：希望尽快维修管道，恢复正常供水。

高新区社区管理局回复：村委会已经组织人员进行维修，目前供水已恢复正常。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

（六）2021 年 9 月 17 日王女士反映：商洛市小学卫生间内卫生脏乱差，操场每逢雨天积水较多，校门口上下学期间存在交通拥堵现象，车辆及行人通行不便。

诉求：希望有效治理卫生脏乱差、操场积水及交通拥堵问题。

市教育局回复：对于卫生间卫生问题，学校已聘请三名专业保洁人员，每天 8 小时打扫，并对学生进行文明入厕教育，另外

计划在假期对厕所进行全面升级改造，彻底改善厕所环境条件；对于操场积水问题，会在雨天加强课间管理，防止学生湿鞋和摔倒，另外计划在假期对操场重新铺设塑胶，彻底改善场地条件；对于学校门口交通拥堵问题，已联合市公安局于9月22日现场检查校园周边交通问题，提出具体整改要求，下一步，将加强交通违规行为处罚，加大交通秩序疏导，最大限度保障交通秩序畅通。学校也将加强学生路队管理，实行错时放学，并积极协调交警部门，允许家长接送学生时，在不影响交通秩序的情况下，可以在远离校园200m外的州城路边临时停靠车辆，以缓解交通压力。

回访时，市民对处理结果及12345热线平台服务均表示非常满意。

（七）2021年9月18日市民反映：9月1日至今，洛南县河滨南路九曲桥向西200m左右，一处下水道井盖松动，车辆夜间经过时产生巨大噪音，严重影响附近居民正常休息。

诉求：希望尽快加固井盖，避免噪音扰民。

洛南县老城区地下综合管廊项目管理处回复：经调查，情况属实。该路段目前已完成沥青路面上面层铺设，松动井盖已处理到位。

回访时，市民对处理结果及12345热线平台服务均表示非常满意。

（八）2021年9月20日丹凤县商镇老君社区老君新村陈先生反映：8月31日在该村电子商务服务中心通过圆通快递向咸阳

市三原县邮寄身份证及户口簿等证件复印件材料，但收件方并未收到快递。9月5日联系该电商中心，工作人员查询后告知快件已丢失，8日至今多次拨打圆通快递客服电话反映该问题，对方已受理，但至今未回复处理结果。

诉求：希望尽快找回快件。

市邮政管理局回复：经联系圆通公司核实，该件8月31日从商洛市丹凤县发往咸阳市三原县，但发出后无物流记录。市民致电圆通公司查询，公司内部查找无果确认遗失，经核实此件内件为证件资料等，与市民协商理赔100元，市民表示不接受。经申诉后，圆通公司再次联系市民协商理赔100元，补偿200元，总计300元。

回访时，市民对处理结果及12345热线平台服务均表示非常满意。

（九）2021年9月20日市民反映：近期有人员在镇安县永乐街道办事处桂花路开元酒店路口处回收废品，导致泡沫四处飞扬，影响道路环境。

诉求：希望职能部门加强管理，并定期清理路面。

镇安县城管局回复：经调查，桂花路内有一处临时搭建的废品收购点，位于防洪渠上方。近期城管局将依法强制拆除桂花路全段防洪渠上的临时构筑物，道路已进行清理。

回访时，市民对处理结果及12345热线平台服务均表示非常满意。

(十) 2021 年 9 月 23 日市民反映：位于商州区夜村镇白杨店村的陕西延长石油集团氟硅化工有限公司，近期经常使用蒸汽加热煤焦油，产生有毒气体既造成空气污染，也危害附近居民身体健康。

诉求：禁止该公司加热煤焦油。

商州区环保局回复：经调查，情况属实。该公司于 6 月 24 日停运煤气站，改用天然气为燃料，计划近期对煤焦油进行转运处置，所以使用蒸汽对煤焦油进行了加热。执法人员已要求该公司立即停止加热作业，在未实施转运作业前，不得提前加热煤焦油，同时要求该公司加快煤焦油处置进度，制定处置、转运方案，并上报环保局查封，目前该公司已停止加热煤焦油。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

(十一) 2021 年 9 月 25 日柞水县下梁镇胜利村张女士反映：因 23 日大雨，导致位于该村晒裙岭沟的博隆矿业有限责任公司尾矿库聚积大量雨水，市民担心尾矿库围墙长期受雨水浸泡存在爆炸风险，严重威胁附近居民人身及住房安全。

诉求：希望评估该尾矿库是否存在安全隐患，并尽快维修围墙。

柞水县应急局回复：经核查，柞水县博隆矿业有限责任公司晒裙岭尾矿库为二等库，防洪标准选取 1000 年一遇，严格按照《尾矿库监督管理规定》每三年进行一次安全现状评价，该尾矿库为

正常库，具备安全生产条件，目前处于停产状态，所有安全设施完好，现状稳定。市民反映破裂围墙实际为水阳高速与晒裙岭沟口交汇处修建的浆砌片石挡墙，与尾矿库无关，已与水阳高速管理处和商漫监控分中心取得联系，反馈现场情况，要求尽快安排人员对现场进行处理修复。

回访时，市民对处理结果及 12345 热线平台服务均表示非常满意。

三、存在问题

一是有些联动单位不能在限办时间内上报工单处理结果，工单逾期未办数较多，如**市交通局**。该局 7-9 月份承办公单 84 件，其中逾期办结 34 件，**逾期未办 16 件**，按期办结 34 件，按期办结率仅为 40.48%。未按期办理工单举例如下：

2021 年 7 月 7 日市民反映商州区公安局门口公交站牌未更新 11 路公交车线路，希望尽快更新。该工单限办时间为 7 月 14 日，市交通局 7 月 21 日才上报处理结果，导致未及时回复市民。

二是个别联动单位长时间不接收、处理工单，如**市住建局**。该局 7-9 月份承办公单 18 件，其中逾期办结 11 件，逾期未办 6 件，按期办结 1 件，按期办结率仅为 5.56%。12345 热线平台催办组多次致电市住建局督促尽快处理工单，工作人员均回复已经知晓，但实际仍未处理。长期逾期未办工单举例如下：

2021 年 5 月 17 日市民反映在商州区公园天下小区 3 号楼购买的商品房出现裂缝，希望尽快进行维修。12345 平台 5 月 18 日

将此工单派往市住建局，该局 8 月 20 日才接收处理，回访时市民表示不满意处理结果，重办过程中市住建局并未根据回访意见进行处理回复，而是复制粘贴初次处理结果，二次重办至今再无任何回复。

附件：1. 9 月份商洛市 12345 便民热线联动单位办理情况统计表
2. 7-9 月份商洛市 12345 便民热线工作数据统计表



(此件公开发布)

附件 1

9 月份商洛市 12345 便民热线联动单位
办理情况统计表

一、各区县政府（以按期办结率排序）

联动单位	承办 件数	按期 办结数	逾期 办结数	按期 办结率	逾期 未办数	办结件 群众满意率
商州区	1011	1011	0	100%	0	98.43%
洛南县	581	581	0	100%	0	98.46%
丹凤县	415	415	0	100%	0	100%
商南县	309	309	0	100%	0	99.60%
山阳县	462	462	0	100%	0	98.28%
镇安县	255	255	0	100%	0	99.49%
柞水县	175	175	0	100%	0	99.27%
高新区	72	71	1	98.61%	0	100%

二、市级部门（以按期办结率排序）

联动单位	承办 件数	按期 办结数	逾期 办结数	按期 办结率	逾期 未办数	办结件 群众满意率
市教育局	17	17	0	100%	0	100%

联动单位	承办 件数	按期 办结数	逾期 办结数	按期 办结率	逾期 未办数	办结件 群众满意率
市司法局	1	1	0	100%	0	100%
市人社局	7	7	0	100%	0	100%
市自然资源局	1	1	0	100%	0	100%
市生态环境局	1	1	0	100%	0	100%
市卫健委	14	14	0	100%	0	100%
市市场监管局	1	1	0	100%	0	100%
市体育局	5	5	0	100%	0	100%
市信访局	1	1	0	100%	0	100%
市医保局	7	7	0	100%	0	100%
市机关事务局	1	1	0	100%	0	100%
商洛职院	13	13	0	100%	0	100%
市交警支队	14	14	0	100%	0	88.89%
市广播电视台	1	1	0	100%	0	100%
市不动产中心	2	2	0	100%	0	100%
市房管局	5	5	0	100%	0	100%
市政务中心	5	5	0	100%	0	100%
市城投公司	1	1	0	100%	0	100%
市交投公司	4	4	0	100%	0	100%

联动单位	承办 件数	按期 办结数	逾期 办结数	按期 办结率	逾期 未办数	办结件 群众满意率
市文旅公司	2	2	0	100%	0	100%
市供电局	1	1	0	100%	0	100%
市邮政管理局	35	35	0	100%	0	96.00%
市中行	1	1	0	100%	0	100%
市农行	3	3	0	100%	0	100%
市信合	1	1	0	100%	0	100%
市电信公司	5	5	0	100%	0	100%
市保险协会	5	5	0	100%	0	100%
市自来水公司	17	17	0	100%	0	100%
市城管局	25	24	1	96.00%	0	94.44%
市燃气公司	19	18	0	94.74%	1	100%
市移动公司	8	7	1	87.50%	0	100%
市联通公司	3	2	1	66.67%	0	100%
市住建局	2	1	0	50.00%	1	100%
市交通局	28	14	0	50.00%	14	94.74%
市工行	3	1	0	33.33%	2	100%
市发改委	1	0	1	0	0	100%
市水利局	2	0	1	0	1	100%

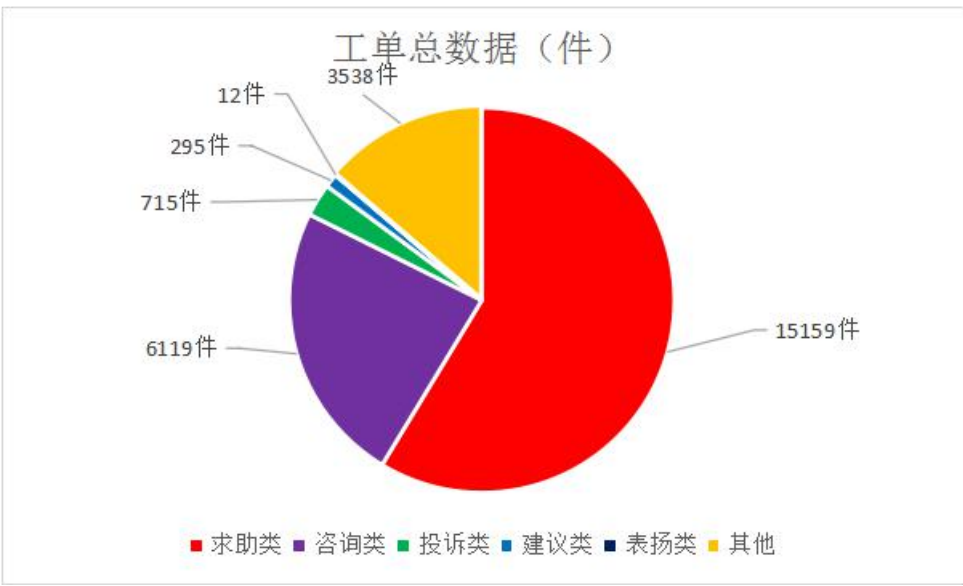
联动单位	承办 件数	按期 办结数	逾期 办结数	按期 办结率	逾期 未办数	办结件 群众满意率
市邮储银行	1	0	0	0	1	0
市铁塔公司	1	0	1	0	0	100%

附件 2

7-9 月份商洛市 12345 便民热线工作数据统计表

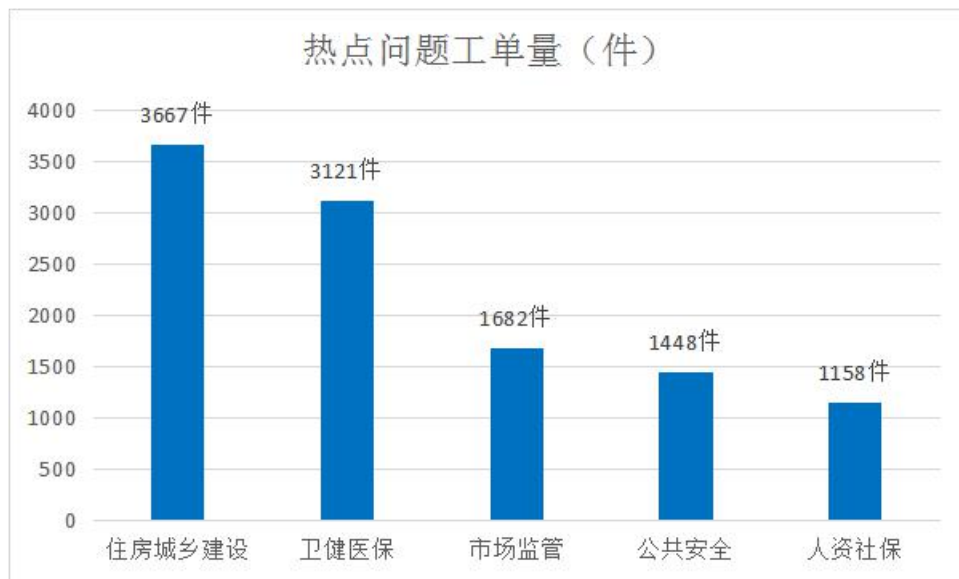
一、工单总数据（件）

求助类	咨询类	投诉类	建议类	表扬类	其他
15159	6119	715	295	12	3538



二、热点问题总数据（件）

住房城乡建设	卫健医保	市场监管	公共安全	人资社保
3667	3121	1682	1448	1158



三、工单量及群众满意率

名称	7 月	8 月	9 月	合计
工单量	7858	9270	8529	25657
群众满意率	98.26%	97.98%	98.81%	98.33%

