

扶风县人民政府办公室

扶风县人民政府办公室 关于2024年四季度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年四季度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

四季度，全县共受理12345市民热线转办工单2278件，实办2278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、县城管执法局、县教体局等。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，县人社局、县市场监管局、县交管大队、县交通运输局、县卫健局等。截至12月31日，逾期办结工单63件（含合办工单，详见附件1和2）。

二、西部网民生热线

四季度，共受理西部网民生热线舆情调查函 7 件，实办 7 件，办结率为 100%。涉及城关街道办，县教体局、县公安局、县自然资源局、县住建局。

三、县长信箱

四季度，共受理县长信箱 104 件，实办 104 件，办结率为 100%。按期办结且办理较好的镇街和部门有：绛帐镇、城关街道办，县发改局、县人社局、县交通运输局、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

四季度，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：段家镇、天度镇，扶风工业园区管委会。但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。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. 四季度 12345 市民热线各镇街考核评分表
2. 四季度 12345 市民热线各部门考核评分表
3. 四季度县长信箱办理情况统计表
4. 四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年公座14日

四季度 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	184	184	25.00	184	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
2	绛帐镇	142	142	25.00	142	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	法门镇	93	93	25.00	93	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	杏林镇	53	53	25.00	53	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	天度镇	46	46	25.00	46	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
6	召公镇	30	30	25.00	30	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
7	午井镇	74	74	25.00	74	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
8	段家镇	49	49	25.00	49	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	

附件 2

四季度 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	8	8	25.00	8	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
2	县档案局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
3	县残联	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
4	县总工会	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
5	团县委	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
6	县政府办	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
7	县发改局	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	14	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	111	111	25.00	107	33.74	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	98.74	10月逾期2 件, 11月逾期 1件, 12月逾 期1件
9	县商信局	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
10	县公安局	107	107	25.00	104	34.02	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	99.02	10月逾期2 件, 11月逾期 1件
11	县民政局	10	10	25.00	10	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
12	县司法局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
13	县人社局	171	171	25.00	171	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
14	县自然资源局	32	32	25.00	32	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
15	市生态环境局 扶风分局	23	23	25.00	23	35.00	0	10.00	14	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					
16	县住建局	578	578	25.00	526	31.85	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	96.85	10月逾期5 件,11月逾期 45件,12月逾 期2件
17	县城管执法局	152	152	25.00	149	34.31	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	99.31	10月逾期2 件,12月逾期 1件
18	县交通运输局	101	101	25.00	101	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
19	县水利局	69	69	25.00	68	34.49	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	99.49	12月逾期1件
20	县农业农村局	22	22	25.00	22	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
21	县文旅局	6	6	25.00	6	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
22	县卫健局	82	82	25.00	82	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
23	县退役军人 事务局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
24	县应急管理局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	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					
25	县市场监管局	166	166	25.00	166	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
26	县行政审批局	1	1	25.00	1	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
27	县林业局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
28	县民政局	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
29	县医保局	32	32	25.00	32	35.00	1	9.69	14	0	5.00	10	10	5	99.69	12月退回重 办1件
30	扶风工业园 区管委会	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
31	新兴产业集 聚服务中心	11	11	25.00	11	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
32	县税务局	8	8	25.00	8	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
33	国网扶风供 电公司	20	20	25.00	20	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
34	县电信公司	5	5	25.00	4	28.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	93.00	10月逾期1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	县移动公司	2	2	25.00	2	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
36	县广电网 络公司	4	4	25.00	4	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
37	县联通公司	3	3	25.00	3	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
38	县大气办	8	8	25.00	8	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
39	县消防救 援大队	21	21	25.00	21	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
40	县交管大队	107	107	25.00	107	35.00	0	10.00	14	0	5.00	10	10	5	100.00	
41	其他	7	7	25.00	7	35.00	0	10.00	14	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

四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	7	7	100%	0	0	100%	
绛帐镇	6	6	100%	0	0	100%	
法门镇	4	4	100%	0	0	100%	
杏林镇	1	1	100%	0	0	100%	
天度镇	1	1	100%	0	0	100%	
午井镇	1	1	100%	0	0	100%	
县发改局	3	3	100%	0	0	100%	
县教体局	5	5	100%	0	0	100%	
县人社局	3	3	100%	0	0	100%	
县公安局	3	3	100%	0	0	100%	含合办工单
县住建局	19	19	100%	1	1	99%	含合办工单
县农业农村局	1	1	100%	0	0	100%	
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%	
县卫健局	1	1	100%	0	0	100%	
县医保局	4	4	100%	0	0	100%	
县交通运输局	9	9	100%	0	0	100%	
县市场监管局	6	6	100%	0	0	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
县自然资源局	1	1	100%	0	0	100%	含合办工单
县统计局	1	1	100%	0	0	100%	
县税务局	2	2	100%	0	0	100%	
县城管执法局	10	10	100%	0	0	100%	
县交管大队	10	10	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	12	12	100%	0	0	100%	
合计	115	115	100%	0	0	100%	含合办工单

附件 4

四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	绛帐传薪	绛帐镇	未转载国家、省市重要信息; 部分栏目链接异常, 无法访问
2	微信公众号	和美杏林	杏林镇	部分栏目长期未更新; 部分栏目链接异常, 无法访问
3	微信公众号	美丽召公	召公镇	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
4	微信公众号	段家在线	段家镇	无
5	微信公众号	扶风电商中心	县商信局	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
6	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
7	微信公众号	扶风人社	县人社局	部分栏目链接异常, 无法访问
8	微信公众号	水韵扶风	县水利局	部分栏目链接异常, 无法访问
9	微信公众号	扶风文旅	县文旅局	未转载国家、省市重要信息; 部分栏目长期未更新
10	微信公众号	扶风工业园区管理委员会	扶风工业园区管委会	无
11	微信服务号	扶风政务服务	县行政审批服务局	部分栏目链接异常, 无法访问
12	微博	宝鸡扶风公安	县公安局	发布的内容格式不正确; 部分栏目长期未更新
13	微信视频号	金果天度	天度镇	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

2025 年 1 月 14 日印发