

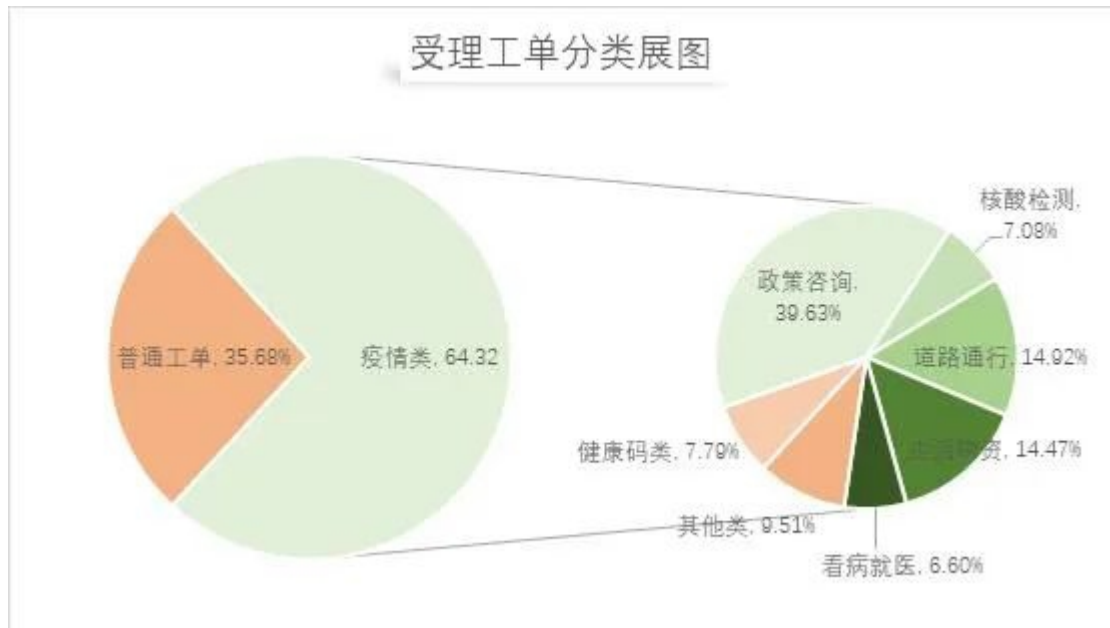
# 宁陵县“12345”热线8月份办理情况通报

为积极落实县委、县政府关于疫情防控的决策部署，进一步做好疫情政策解答及问题反馈工作。8月1日，接到全县开启静默防控措施后，县12345政务服务便民热线组织全体话务员自带被褥及换洗衣物及时到岗到位，做好吃住在单位的准备，并进行最新政策学习培训，及时掌握并深入理解疫情防控政策及要求，同时，根据《关于印发河南省新冠肺炎疫情常态化防控工作方案（3.0版）的通知》设立疫情防控专席，7\*24小时受理疫情防控类群众咨询投诉，积极发挥热线常态常备、科学精准抓好常态化疫情防控工作方面的突出作用。现将8月份全县12345政务服务便民热线办理情况通报如下：

## 本月数据

- 1. 受理事项：**本月共受理电话16490通，日均550通。工单量6521件，办结6507件，结案率99.8%，满意率98.12%。
- 2. 诉求分类：**咨询类6069件，求助类235件，投诉类198件，建议类11件，表扬类5件，其他类3件。

### 3. 受理分类占比：



4. 工单受理渠道：电话受理6121件，市转县工单221件，微信受理178件，网站受理1件。

### 5. 工单区域分类（件）：

县直单位	6296	柳河镇	31	逻岗镇	24	石桥镇	22
乔楼乡	20	城郊乡	16	阳驿乡	16	孔集乡	16
张弓镇	14	城关镇	13	赵村乡	13	华堡镇	11
刘楼乡	11	程楼乡	8	开发区	6	黄岗镇	3

### 6. 工单数据汇报：

与2022年7月份相比，各项数据均有明显上升。其中，受理电话由上月7582通上升至本月16490通，上升8908通。（详见下表）



## 二

### 本月热点

7月26至8月25日宁陵县12345热线办共受理疫情防控类群众诉求4194件，占受理效能类诉求总量的64.32%。

#### 1. 政策咨询：

共办理政策咨询类诉求1662件，占疫情防控类39.63%，该类诉求主要反映群众咨询从外地返宁后已在家所采取的管控措施及隔离等问题，和解封时间问题，工作人员按照我县疫情指挥部不同时期出

台的政策根据高、中、低不同风险地区返宁人员进行对应解答。其中，对于集中隔离点收到的群众反映的特殊事件，第一时间交由我县疫情指挥部进行妥善处理。

## **2. 道路交通：**

共办理道路交通类诉求626件，占疫情防控类14.93%，该类诉求主要反映高速管制问题（357件）、农村交通管制问题（192件）、国道省道管制问题（62件），其他方式出行及返宁问题（15件）等。其中，咨询高速出行及返宁问题较多，此类问题根据我县疫情指挥部不同时期出台的相关文件要求对群众进行详细解答。

## **3. 生活物资：**

共办理生活物资类诉求607件，占疫情防控类14.47%，该类诉求主要反映全县静默期间缺少食物问题（301件）、未及时配送问题（256件）、食品质量问题（21件）等。工作人员根据事发地点及时联系当地政府及社区为群众解决困难。

## **4. 健康码转码：**

共办理健康码转码类诉求372件，占疫情防控类8.87%，该类诉求主要反映群众所持的健康码为红

色或黄色如何转为绿码等问题，此类问题已告知群众具体转码流程。如：在豫事办提供个人身份证明、个人承诺书、三天两检间隔48小时核酸检测阴性证明、解除集中或居家隔离告知书等材料，由县大数据管理局收到转码人员信息后，通过省共享交换平台上传转码人员信息申请转码。

### 5. 看病就医：

共办理看病就医类诉求277件，占疫情防控类6.6%，该类诉求主要反映，静默期间孕妇、婴幼儿身体不适急需就医，重大疾病类（癌症、心脏病）等特殊疾病急需购买药品，特定药需求量大，因卡点过多造成药品无法及时配送。接到群众求助后工作人员第一时间与各乡镇及城区药品特供专班进行联系。按照特事特办、供其所需的原则做到当天解决群众的诉求，为群众就医提供有力保障。

## 三

### 承办单位绩效考核排名

根据《宁陵县12345政务服务热线承办单位绩效考核办法》有关规定，各单位工单办理情况每月考核时间区间为上月26日至本月25日，乡（镇）考核数据为市热线派往各县工单数量计算得分，本月没有

接到工单的单位不在考核之列，现将具体考核排名如下：

### 县直单位考核评分情况

承办单位	及时查收 (20%)	满意度 (20%)	及时办结 (20%)	及时回退 (20%)	回复规范(20%)	总分	排名
综合执法局	20	20	20	20	20	100	1
教育体育局	20	20	20	20	20	100	
联通公司	20	20	20	20	20	100	
烟草局	20	20	20	20	20	100	
环保局	20	20	20	20	20	100	
农村信用社	20	20	20	20	20	100	
邮政银行	20	20	20	20	20	100	
中燃能源	20	20	20	20	20	100	
民政局	20	20	20	20	20	100	
公路局	20	20	20	20	20	100	
妇幼保健院	20	20	20	20	20	100	
医保局	20	20	20	20	20	100	
电业局	20	20	20	20	20	100	
通管办	20	20	20	20	20	100	
市场监督管理局	18.89	20	20	20	20	98.89	2
水利局	18.09	20	20	20	20	98.09	3
本源自来水公司	17.14	20	20	20	20	97.14	4
疾控中心	16.66	20	20	20	20	96.66	5
公安局	18.33	18.33	20	20	20	96.66	
交通运输局	16	20	20	20	20	96	6
农业局	20	20	13.33	20	20	93.33	7
交通警察大队	20	20	13.33	20	20	93.33	
第一人民医院	12.72	20	20	20	20	92.72	8
邮政局	16	20	16	20	20	92	9
中医院	20	12	20	20	20	92	
卫生健康委员会	10.9	20	20	20	20	90.9	10
住建局	5	20	20	20	20	85	11
房产中心	10.87	15.02	17.51	20	20	83.4	12
林业局	10	10	20	20	20	80	13
移动公司	0	20	20	20	20	80	
广播电视网络公司	0	20	20	20	20	80	
奥德燃气公司	20	20	0	20	20	80	
税务局	0	20	13.33	20	20	73.33	14
人社局	0	13.33	20	20	20	73.33	15
自然资源局	10	20	0	20	20	70	16

### 乡（区）镇单位考核评分情况

单位名称	及时查收 (20%)	满意度 (20%)	及时办结 (20%)	及时回退 (20%)	回复规范 (20%)	总分	排名
张弓镇	20	20	20	20	20	100	1
黄岗镇	20	20	20	20	20	100	
阳驿乡	20	20	20	20	20	100	
柳河镇	19.35	20	20	20	20	99.35	2
石桥镇	18.9	20	20	20	20	98.9	3
孔集乡	20	18.75	20	20	20	98.75	4
城郊乡	18.75	18.75	20	20	20	97.5	5
程楼乡	17.5	20	20	20	20	97.5	
赵村乡	16.92	20	20	20	20	96.92	6
华堡镇	16.36	20	20	20	20	96.36	7
逻岗镇	15.83	18.33	20	20	20	94.16	8
乔楼乡	14	20	20	20	20	94	9
城关镇	15.38	20	18.46	20	20	93.84	10
开发区	13.33	20	20	20	20	93.33	11
刘楼乡	7.27	18.18	18.18	20	20	83.63	12

注：此通报为7月26日0时至8月25日24时12345热线受理情况汇总，连续2个月排名靠后的单位将接受宁陵县12345政务服务热线联合督查组约谈。

宁陵县12345政务服务热线工作领导小组办公室

2022年9月8日