

# 群众诉求事项办理情况专报

第 4 期

孟津县 110 联动办公室

2015 年 4 月 16 日

---

## 2015 年 3 月份群众诉求办理情况通报

2015 年 3 月份，共办理 110 联动、网民诉求事项 469 件，其中 110 联动事项 354 件（市政及社会事务类 114 件，劳动保障类 21 件，农业农村类 106 件，交通类 9 件，安全生产类 29 件，重复诉求类 75 件），事项办结率 100%，剔除涉法涉诉、无法联系等因素，回访群众满意率 99.3%。其中办理较好的事项有：“在名门世家购房后想退房”、“金水河水库附近有化工污染”、“育才学校学生喝水需缴费”、“平乐镇红绿灯北边有人制造大罐子污染空气”；办理网民诉求事项 115 件（大河论坛洛阳城事事项 10 件，洛阳信息港洛阳城事事项 25 件，洛阳网百姓呼声事项 66 件，人民网地方领导留言板事项 14 件），网上回复率 100%，其中办理较好的事项有：“退休老人真难”、“独生子可以免交合作医疗的费用吗”、“废置不用的电线杆请拆除”等事项。

3月份，大部分联动单位能在规定时间内高质量办结群众诉求事项，但仍有个别单位在办理 110 群众诉求事项过程中，机制不完善，程序不流畅，延时办理，一催再催，敷衍办理；还有个别办理单位对一些重复诉求，缺乏工作积极性、敏锐性、深入性，没能做好诉求人的解释、沟通、稳控工作，造成群众的多次重复诉求。在下步工作中，各联动单位要对照工作标准，查找存在的问题，严格遵照办理时限，对照办理要求，认真办理群众诉求事项。

- 附件：1. 孟津县 2015 年 3 月份各镇（区）群众诉求办理情况考评排序表
2. 孟津县 2015 年 3 月份县直各单位群众诉求办理情况考评排序表

## 附件 1

孟津县 2015 年 3 月份各镇（区）群众诉求办理情况考评排序表

序号	单位	110事项办理情况					网民诉求事项办理情况					合计
		办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	
1	城关镇	36	14.40	25.00	20.00	59.40	7	7.75	20.00	10.00	37.75	97.15
2	麻屯镇	42	15.00	20.00	20.00	55.00	21	10.00	20.00	10.00	40.00	95.00
3	平乐镇	17	11.55	24.50	20.00	56.05	4	7.00	20.00	10.00	37.00	93.05
4	会盟镇	12	10.80	25.00	20.00	55.80	2	6.50	19.50	10.00	36.00	91.80
5	朝阳镇	9	10.35	24.00	20.00	54.35	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.35
6	送庄镇	17	11.55	23.00	20.00	54.55	5	7.25	19.00	10.00	36.25	90.80
6	常袋镇	7	10.05	24.50	20.00	54.55	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.80
8	白鹤镇	10	10.50	25.00	20.00	55.50	3	6.75	18.50	10.00	35.25	90.75
9	华阳集聚区	1	9.15	25.00	20.00	54.15	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.40
10	小浪底镇	1	9.15	25.00	20.00	54.15		6.00	20.00	10.00	36.00	90.15
11	横水镇	7	10.05	22.00	20.00	52.05		6.00	20.00	10.00	36.00	88.05

## 附件 2

孟津县 2015 年 3 月份县直各单位群众诉求办理情况考评排序表

名次	单位	110事项办理情况					网民诉求事项办理情况					合计
		办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	
1	房管局	27	13.05	25.00	20.00	58.05	12	9.00	20.00	10.00	39.00	97.05
2	市政局	18	11.70	25.00	20.00	56.70	7	7.75	20.00	10.00	37.75	94.45
3	住建局	18	11.70	25.00	20.00	56.70	13	9.25	17.00	10.00	36.25	92.95
4	环保局	14	11.10	25.00	20.00	56.10	2	6.50	20.00	10.00	36.50	92.60
5	交通局	11	10.65	25.00	20.00	55.65	2	6.50	20.00	10.00	36.50	92.15
6	联通公司	12	10.80	25.00	20.00	55.80					36.00	91.80
7	教育局	5	9.75	25.00	20.00	54.75	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.75
8	文广新局	8	10.20	25.00	20.00	55.20	1	6.25	20.00	10.00	36.25	91.45
9	工商局	16	11.40	24.00	20.00	55.40					36.00	91.40
9	电业公司	6	9.90	25.00	20.00	54.90	2	6.50	20.00	10.00	36.50	91.40

### 孟津县 2015 年 3 月份县直各单位群众诉求办理情况考评排序表

名次	单位	110事项办理情况					网民诉求事项办理情况					合计
		办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	
11	汇兴水务	7	10.05	25.00	20.00	55.05	1	6.25	20.00	10.00	36.25	91.30
12	人社局	8	10.20	25.00	20.00	55.20					36.00	91.20
13	卫生局	6	9.90	25.00	20.00	54.90	1	6.25	20.00	10.00	36.25	91.15
14	国土局	2	9.30	25.00	20.00	54.30	2	6.50	20.00	10.00	36.50	90.80
15	林业局	1	9.15	25.00	20.00	54.15	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.40
16	民政局	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
17	工信局					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
17	商务局					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
17	信访局					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
17	社保中心					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
17	消防大队					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25

孟津县 2015 年 3 月份县直各单位群众诉求办理情况考评排序表

名次	单位	110事项办理情况					网民诉求事项办理情况					合计
		办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	
17	邮储银行					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
23	宗教局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
23	药监局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
23	畜牧局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
23	邮政局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
27	城建综合执法大队					54.00	2	6.50	19.50	10.00	36.00	90.00
28	豫广网络	3	9.45	24.50	20.00	53.95					36.00	89.95
29	地税局	1	9.15	24.50	20.00	53.65					36.00	89.65
30	公安局					54.00	4	7.00	18.50	10.00	35.50	89.50

孟津县 2015 年 3 月份县直各单位群众诉求办理情况考评排序表

名次	单位	110事项办理情况					网民诉求事项办理情况					合计
		办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	办理 件数	受理 分数	按时办结 分 数	满意度 分 数	小计	
31	交警大队	2	9.30	25.00	20.00	54.30	5	7.25	19.00	8.00	34.25	88.55
32	规划办	1	9.15	25.00	20.00	54.15	1	6.25	18.00	10.00	34.25	88.40

