

群众诉求事项办理情况专报

第 5 期

孟津县 110 联动办公室

2015 年 5 月 14 日

2015 年 4 月份群众诉求办理情况通报

2015 年 4 月份，共办理 110 联动、网民诉求事项 563 件，其中 110 联动事项 451 件（市政及社会事务类 171 件，劳动保障类 33 件，农业农村类 118 件，交通类 24 件，安全生产类 32 件，重复诉求类 73 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 99.4%。其中办理较好的事项有：“郁金香花园违规收取停车费”、“桂花市场购买的包存在质量问题”、“平乐镇上古村婚宴多数村民出现不同程度食物中毒”；办理网民诉求事项 112 件（大河论坛洛阳城事事项 27 件，洛阳信息港洛阳城事事项 26 件，洛阳网百姓呼声事项 53 件，人民网地方领导留言板事项 4 件，网民诉求网事项 1 件，聚焦河洛事项 1 件），网上回复率 100%，其中办理较好的事项有：“对县城河清南路栽树位置的建议”、“洛常路会盟段树刚种活现在又挖掉”、“朝阳

镇姚凹社区供水不正常”、“会盟西路烧烤无人管”等事项。

4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群众诉求事项过程中，反馈模式不规范，不能实事求是的反馈事项办理结果，且缺乏与诉求人深入沟通、解释，对群众诉求事项避重就轻，答非所问，虚假反馈满意度。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，真实反馈事项满意度，并要对照办理要求，认真办理群众诉求事项。

- 附件：1. 孟津县 2015 年 4 月份各镇（区）群众诉求办理情况考评排序表
2. 孟津县 2015 年 4 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 4 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	麻屯镇	47	15.00	23.50	20.00	58.50	15	9.75	19.50	9.00	38.25	96.75
2	城关镇	38	14.70	25.00	20.00	59.70	4	7.00	19.50	10.00	36.50	96.20
3	朝阳镇	26	12.90	23.25	20.00	56.15	5	7.25	20.00	10.00	37.25	93.40
4	白鹤镇	12	10.80	25.00	20.00	55.80	3	6.75	20.00	10.00	36.75	92.55
5	会盟镇	9	10.35	25.00	20.00	55.35	4	7.00	20.00	10.00	37.00	92.35
6	小浪底镇	4	9.60	25.00	20.00	54.60	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.60
6	常袋镇	13	10.95	24.25	20.00	55.20					36.00	91.20
8	横水镇	10	10.50	24.00	20.00	54.50	2	6.50	19.50	10.00	36.00	90.50
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	送庄镇	14	11.10	22.25	20.00	53.35	2	6.50	20.00	10.00	36.50	89.85
11	平乐镇	19	11.85	23.00	20.00	54.85	3	6.75	17.50	10.00	34.25	89.10

附件 2

孟津县 2015 年 4 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	市政局	50	15.00	25.00	20.00	60.00	7	7.75	20.00	10.00	37.75	97.75
2	住建局	33	13.95	24.50	20.00	58.45	13	9.25	19.00	10.00	38.25	96.70
3	房管局	25	12.75	25.00	20.00	57.75	6	7.50	20.00	9.00	36.50	94.25
4	汇兴水务	18	11.70	25.00	20.00	56.70	2	6.50	20.00	10.00	36.50	93.20
5	环保局	14	11.10	25.00	20.00	56.10	4	7.00	20.00	10.00	37.00	93.10
6	交警大队	12	10.80	23.50	20.00	54.30	9	8.25	20.00	10.00	38.25	92.55
7	人社局	12	10.80	25.00	20.00	55.80	3	6.75	19.50	10.00	36.25	92.05
8	电业公司	13	10.95	25.00	20.00	55.95					36.00	91.95
9	交通局	18	11.70	24.00	20.00	55.70	3	6.75	19.00	10.00	35.75	91.45
10	公安局	2	9.30	25.00	20.00	54.30	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.30

孟津县 2015 年 4 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	
10	豫广网络	7	10.05	25.00	20.00	55.05	1	6.25	20.00	10.00	36.25	91.30
12	国土局	3	9.45	25.00	20.00	54.45	3	6.75	20.00	10.00	36.75	91.20
12	林业局	3	9.45	25.00	20.00	54.45	3	6.75	20.00	10.00	36.75	91.20
12	工商局	8	10.20	25.00	20.00	55.20	2	6.50	19.50	10.00	36.00	91.20
15	卫生局	4	9.60	25.00	20.00	54.60	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.85
16	文广新局	5	9.75	25.00	20.00	54.75					36.00	90.75
17	规划办	3	9.45	25.00	20.00	54.45	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.70
18	城建综合执法大队	1	9.15	25.00	20.00	54.15	2	6.50	20.00	10.00	36.50	90.65
19	民政局	4	9.60	25.00	20.00	54.60					36.00	90.60
19	物价办	4	9.60	25.00	20.00	54.60					36.00	90.60

孟津县 2015 年 4 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	
19	联通公司	14	11.10	23.50	20.00	54.60					36.00	90.60
22	农业局	2	9.30	25.00	20.00	54.30	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.55
23	社保中心	1	9.15	25.00	20.00	54.15	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.40
24	药监局	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
24	住房公积金办	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
26	纪检委					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
26	宣传部					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
26	行服中心					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
26	创建办					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25

孟津县 2015 年 4 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	
26	社保中心					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
26	电信公司					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
32	安监局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
32	供销社	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
32	烟草局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
32	消防大队	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
36	教育局	5	9.75	25.00	20.00	54.75	5	7.25	20.00	8.00	35.25	90.00
37	渔业办	2	9.30	24.50	20.00	53.80					36.00	89.80
38	县法院	2	9.30	24.00	20.00	53.30					36.00	89.30

