

群众诉求事项办理情况专报

第 6 期

孟津县 110 联动办公室

2015 年 6 月 17 日

2015 年 5 月份群众诉求办理情况通报

2015 年 5 月份，共办理 110 联动、网民诉求事项 598 件，其中 110 联动事项 484 件（市政及社会事务类 147 件，劳动保障类 45 件，农业农村类 146 件，交通类 23 件，安全生产类 47 件，重复诉求类 76 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 99.2%。其中办理较好的事项有：“给公疗医院运送器械被拖欠工资”、“机场大道上有许多碎玻璃”、“朝阳镇卫坡村搅拌站欠工资”；办理网民诉求事项 114 件（大河论坛洛阳城事事项 25 件，洛阳信息港洛阳城事事项 42 件，洛阳网百姓呼声事项 41 件，人民网地方领导留言板事项 6 件），网上回复率 100%，其中办理较好的事项有：“洛阳市鸿科公司拖欠工资”、“塔湾炒鸡店占道经营”、“小浪底镇龙潭沟村没水吃”、“振兴路烧烤无人管”等事项。

5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，对于复杂、疑难事项，缺乏认真态度，缺乏跟进处理，缺乏沟通解释，敷衍对待，避重就轻，虚假设置满意度，造成回访诉求人不满意且退回办理单位二次协调处理。在下步工作中，各联动单位要对照工作标准，严格按照考核细则，查找存在的问题，遵照办理时限，真实反馈事项满意度，认真办理群众诉求事项。

- 附件：1. 孟津县 2015 年 5 月份各镇（区）群众诉求办理情况考评排序表
2. 孟津县 2015 年 5 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 5 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	51	15.00	24.50	18.00	57.50	15	9.75	20.00	10.00	39.75	97.25
2	城关镇	33	13.95	24.50	20.00	58.45	8	8.00	20.00	10.00	38.00	96.45
3	小浪底镇	20	12.00	25.00	20.00	57.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	93.25
4	白鹤镇	12	10.80	25.00	20.00	55.80	5	7.25	20.00	10.00	37.25	93.05
5	会盟镇	15	11.25	25.00	20.00	56.25	2	6.50	20.00	10.00	36.50	92.75
6	平乐镇	23	12.45	24.00	20.00	56.45	1	6.25	20.00	10.00	36.25	92.70
7	送庄镇	3	9.45	25.00	20.00	54.45	3	6.75	20.00	10.00	36.75	91.20
8	横水镇	7	10.05	24.00	20.00	54.05	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.05
9	朝阳镇	26	12.90	20.00	20.00	52.90	3	6.75	19.00	10.00	35.75	88.65
10	常袋镇	7	10.05	21.25	20.00	51.30	2	6.50	20.00	10.00	36.50	87.80

附件 2

孟津县 2015 年 5 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	44	15.00	25.00	20.00	60.00	9	8.25	19.00	10.00	37.25	97.25
2	住建局	32	13.80	23.50	20.00	57.30	6	7.50	20.00	10.00	37.50	94.80
3	交通局	19	11.85	25.00	20.00	56.85	2	6.50	20.00	10.00	36.50	93.35
4	交警大队	5	9.75	25.00	20.00	54.75	10	8.50	20.00	10.00	38.50	93.25
5	汇兴水务	23	12.45	24.00	20.00	56.45	3	6.75	20.00	10.00	36.75	93.20
6	房管局	11	10.65	25.00	20.00	55.65	8	8.00	19.50	10.00	37.50	93.15
7	环保局	19	11.85	25.00	20.00	56.85					36.00	92.85
8	人社局	14	11.10	25.00	20.00	56.10	1	6.25	20.00	10.00	36.25	92.35
9	教育局	6	9.90	25.00	20.00	54.90	4	7.00	20.00	10.00	37.00	91.90
10	城建综合执法 大队	1	9.15	25.00	20.00	54.15	7	7.75	19.50	10.00	37.25	91.40

孟津县 2015 年 5 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	卫生局	7	10.05	25.00	20.00	55.05	3	6.75	19.50	10.00	36.25	91.30
12	药监局	6	9.90	25.00	20.00	54.90					36.00	90.90
13	住房公积金办	1	9.15	25.00	20.00	54.15	2	6.50	20.00	10.00	36.50	90.65
14	民政局	2	9.30	25.00	20.00	54.30	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.55
14	渔业办	2	9.30	25.00	20.00	54.30	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.55
16	农业局	5	9.75	24.50	20.00	54.25	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.50
17	文广新局	11	10.65	24.50	20.00	55.15	1	6.25	19.00	10.00	35.25	90.40
17	电信公司	1	9.15	25.00	20.00	54.15	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.40
19	工商局	9	10.35	24.50	20.00	54.85	2	6.50	19.00	10.00	35.50	90.35
20	物价办	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30

孟津县 2015 年 5 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	
20	水务局	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
20	电业公司	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
20	地税局	2	9.30	25.00	20.00	54.30					36.00	90.30
24	豫广网络	10	10.50	23.50	20.00	54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	纪检委					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	县法院					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	财政局					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	商务局					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	文物办					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	供销社					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25

孟津县 2015 年 5 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	
24	机关事务管理 中心					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	森林公安					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
24	移动公司					54.00	1	6.25	20.00	10.00	36.25	90.25
34	县残联	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
34	国土局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
34	计生委	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
34	工信局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
34	畜牧局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
34	质监局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15

孟津县 2015 年 5 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	
34	移民局	1	9.15	25.00	20.00	54.15					36.00	90.15
41	盛世城投公司	4	9.60	24.50	20.00	54.10					36.00	90.10
42	联通公司	25	12.75	21.00	20.00	53.75					36.00	89.75
42	公安局					54.00	3	6.75	19.00	10.00	35.75	89.75
42	消防大队					54.00	1	6.25	19.50	10.00	35.75	89.75

