

铜川市王益区政务服务中心文件

铜王政务字〔2021〕12号

铜川市王益区政务服务中心 关于2021年第二季度王益区网上群众工作部 交办事件处置情况的通报

黄堡镇、各街道办事处，区级各相关部门：

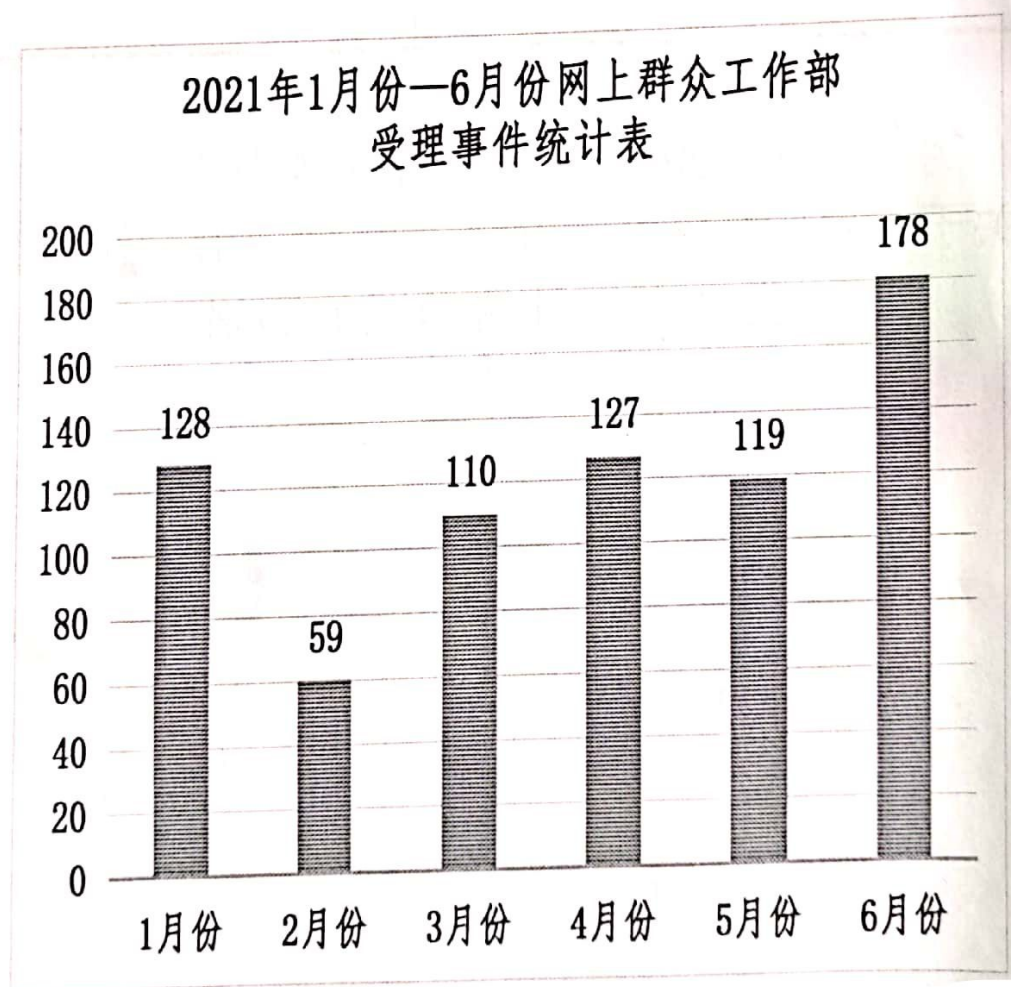
二季度，王益区网上群众工作部总体运行良好，各镇办、各部门均能妥善解决群众通过“12345”所反应的诉求，发挥较好的社会效益。现将二季度王益区网上群众工作部交办事件处置情况通报如下：

一、开展情况

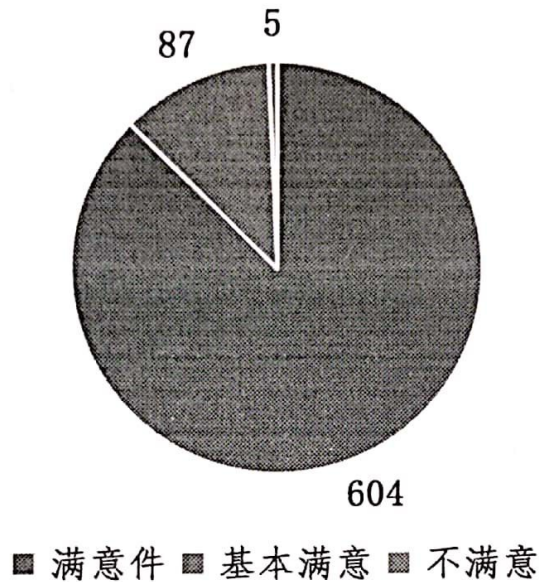
王益区网上群众工作部2021年上半年共接收交办各类群众网上投诉事件721件，目前，已办结700件，正在办理21件，办结率97%、满意率86.7%。二季度，共接收交办各类群众投诉



事件 424 件，目前，已办结 403 件，正在办理 21 件，办结率 95%、满意率 85.6%。其中：群众反映生活用水用电问题 42 件、投诉城乡道路建设 226 件、环保问题 81 件、交通运输 3 件、市场监管 17 件、卫生卫计 2 件、人力社保 9 件、民政服务 8 件、科教文体 11 件、渔农水土 18 件、其他问题 7 件。群众诉求主要涉及城乡道路建设、用水用电、老旧小区改造、环境噪音等方面。



2021年1月份—6月份网上群众工作部
满意度统计表



二、存在问题

一是承办部门办理质量不高。个别镇办、部门对群众投诉件办理消极抵触，缺乏主动性和积极性，办理过程中存在重回复轻办理现象，导致办件效果不理想、群众满意度不高。二季度，全区基本满意件共 58 件，其中：区市场监督管理局 2 件、区教科体局 2 件、区工信局 1 件、区交通局 7 件、区住建局 4 件、市自然资源王益分局 1 件、生态环境王益分局 6 件、青年路街道办事处 13 件、王益街道办事处 4 件、红旗街街道办事处 11 件、桃园街道办事处 6 件、王家河街道办事处 1 件。

二是承办部门重视程度不够。网上群众工作部对各转办案件



均有明确时限要求，但在实际办理过程，部分承办单位不能及时协调处置，工作效率不高，导致群众反映的问题不能在规定时限内办结，出现超期办结事件 11 件，其中，区住建局 3 件、区人社局 3 件、区教科体局 1 件、自然资源王益分局 1 件、区市场监督管理局 3 件。

三是承办部门衔接不到位。牵头部门、配合部门在办理投诉案件过程中，对群众反映问题不做深入调查，存在各办各的、互不联系的现象，从而导致群众多次投诉，案件反复办理。

三、下一步工作要求

1. 提高工作认识。各镇办、各相关部门要高度重视群众诉求办理工作，科学合理处理群众反映的问题，把群众反映的诉求落实到人，确保群众的合理诉求能得到及时处置，以免形成信访事件。尤其是近期老旧小区改造、道路维修，出现停水、出行不畅、噪音污染等问题，群众投诉激增，各街道办、各相关部门要高度重视，提前预警，做好群众解释工作。

2. 提高办事时效。各责任单位要严格按照网上群众投诉办理工作要求，对群众诉求案件按时接收、限时办结、及时回复、跟踪回访。确因政策、法规等原因不能及时解决的，要主动耐心做好与群众沟通和解释工作，尽量杜绝退回重办件和不满意件。

3. 强化工作合作力。对反映的投诉事件，涉及多个部门参与的，牵头部门及时督促配合部门协调处理，配合部门要积极配合牵头部门做好问题的处理、回复工作，确保群众反映的诉求能够



及时接收、处理、回复，提高案件办结率，群众满意率。

附件：1. 《王益区 2021 年第二季度网上群众工作部承办部门受理、办结、超期办件、满意、基本满意、不满意情况综合分析表》

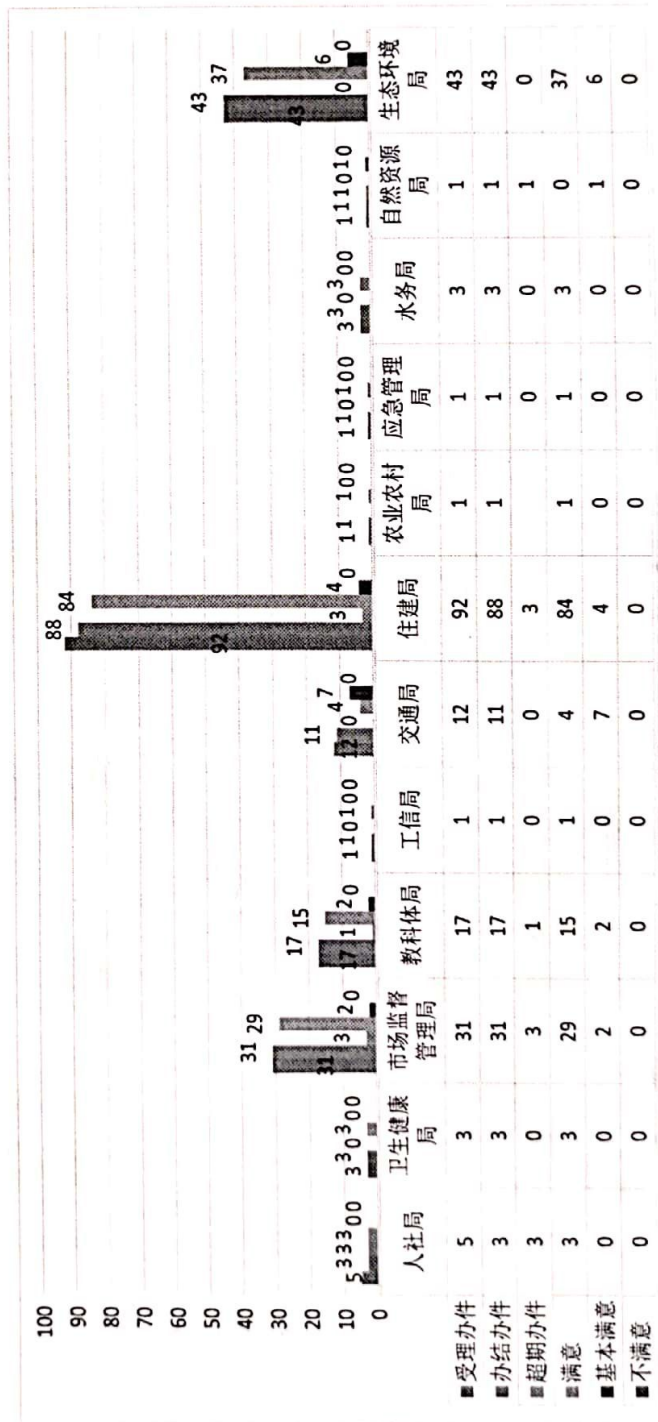
2. 《王益区 2021 年第二季度网上群众工作部镇办受理、办结、超期办件、满意、基本满意、不满意情况综合分析表》

铜川市王益区政务服务中心
2021年7月6日

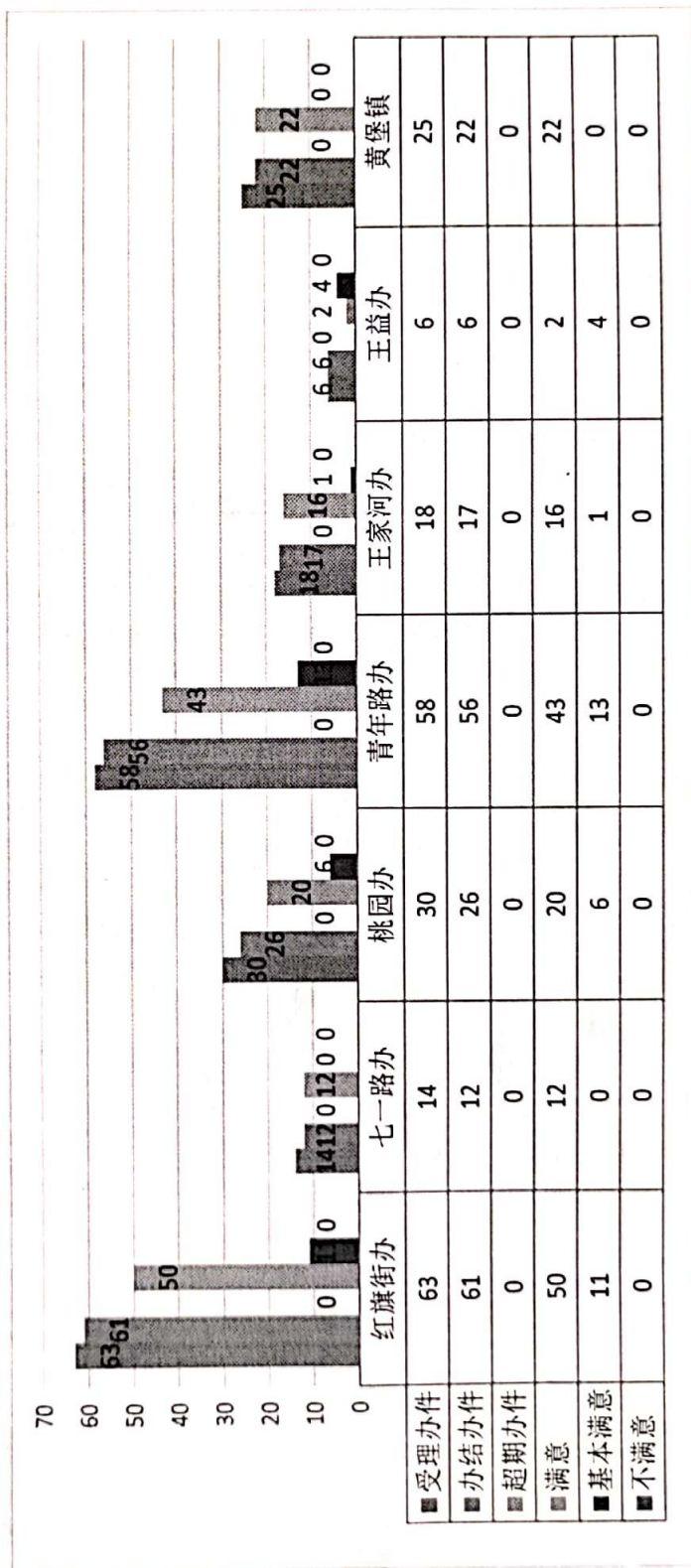


附件 1

王益区 2021 年第二季度网上群众工作部 部门受理、办结、超期办件、满意、基本满意、不满意情况综合分析表



王益区 2021 年第二季度网上群众工作部
镇办受理、办结、超期办件、满意、基本满意、不满意情况综合分析表



抄送：区政府办，区委宣传部、组织部、政法委，区行政审批服务局

2021 年 7 月 7 日印发

