

110 联动诉求事项专报

第 4 期

偃师市 110 联动办公室

2020 年 4 月 23 日

第一季度 110 联动和网民诉求事项办理情况 通 报

2020 年第一季度，市 110 联动办公室共受理群众诉求事项 3300 件。其中，电话诉求 3038 件（洛阳市转办 1361 件、自行受理 1677 件），网民诉求 262 件。向市领导呈报 110 联动疑难事项 41 件，共收到批示 41 条。电话回访 3038 件，群众满意率保持在 93.5% 以上。现场调查处置 35 次，接到群众感谢电话 42 次，在《西亳新讯》宣传“马上就办”典型事例 46 件，收到了良好的社会效果。

群众反映较多的问题是：疫情防控类、水电气暖类、城市管

理类、交通道路管理类、拆迁安置类、举报投诉类等。工作开展较好的单位有：市生态环境局、社保中心、供电公司、水利局、公安局、顾县镇、大口镇、槐新街道。

下一步，市 110 联动办将按照市委、市政府要求继续做好疫情防控类群众诉求办理工作，第一时间解答群众疫情防控咨询类诉求事项。同时，加强各联动单位 110 联动诉求事项办理工作人员培训工作。按照洛阳市统一部署，启用群众诉求办理新系统，规范办件格式，全面提高群众诉求办理质量和效率，不断提升群众满意度，进一步推进全市 110 联动和网民诉求办理工作扎实开展。

- 附件：1. 第一季度市直部门及公共服务单位办理情况
2. 第一季度各镇（街道）办理情况

附件 1

第一季度市直部门及公共服务单位办理情况

单位名称	事项分类	110 联动事项					网民诉求事项						奖扣分数	总分	
		受理分数	按时办理分数	及时反馈分数	满意度分数	督办单分数	得分	受理分数	按时办结分数	网上答复分数	满意率分数	督办单分数			得分
生态环境局		5.6	10	10	9	10	44.6	5.07	10	5	5	10	35.07	0	79.67
社保中心		5.17	10	10	9	10	44.17	5.25	10	5	5	10	35.25	0	79.42
供电公司		5.21	10	10	9	10	44.21	5.05	10	5	5	10	35.05	0	79.26
水利局		5.38	9	10	9	10	43.38	5.05	10	5	5	10	35.05	0	78.43
公安局		5.03	10	10	8	10	43.03	5.1	10	5	5	10	35.1	0	78.13
交通局		5.43	10	10	7	10	42.43	5.37	10	5	5	10	35.37	0	77.8
农业农村局		5.42	9	10	8	10	42.42	5.05	10	5	5	10	35.05	0	77.47
自然资源规划局		5.05	10	10	9	10	44.05	5.2	9	5	4	10	33.2	0	77.25
市场监管局		6.22	9	10	8	10	43.22	5.1	8	5	5	10	33.1	0	76.32
住建局		5.81	10	10	7	10	42.81	5.3	9	5	4	10	33.3	0	76.11
供销社		5.04	8	10	8	10	41.04	5.02	10	5	5	10	35.02	0	76.06
民政局		5.14	9	10	8	10	42.14	5.07	10	5	3	10	33.07	0	75.21

单位名称	事项分类	110 联动事项					网民诉求事项						奖扣分数	总分	
		受理分数	按时办理分数	及时反馈分数	满意度分数	督办单分数	得分	受理分数	按时办结分数	网上答复分数	满意率分数	督办单分数			得分
联通公司		5.12	8	10	7	10	40.12	5.02	10	5	5	10	35.02	0	75.14
消防大队		5.01	10	10	10	10	45.01	5.05	5	5	5	10	30.05	0	75.06
城管局		6.84	9	10	8	10	43.84	5.17	7	5	4	10	31.17	0	75.01
卫健委		5.24	8	10	7	10	40.24	5.4	9	5	5	10	34.4	0	74.64
教体局		5.12	9	10	7	10	41.12	5.4	10	5	3	10	33.4	0	74.52
交警大队		5.49	9	10	8	10	42.49	5.07	7	5	3	10	30.07	0	72.56
豫广网络 偃师分公司		5.13	6	10	6	10	37.13	5.02	10	5	5	10	35.02	0	72.15
人社局		5.92	8	10	6	10	39.92	5.22	8	5	4	10	32.22	0	72.14
税务局		5.07	6	10	6	10	37.07	5.02	10	5	5	10	35.02	0	72.09
电信公司		5.07	5	10	6	10	36.07	5.02	10	5	5	10	35.02	0	71.09
残联		5.03	5	10	6	10	36.03	5.05	10	5	5	10	35.05	0	71.08
财政局		5.02	10	10	7	10	42.02	5.05	5	5	3	10	28.05	0	70.07
移动公司		5.18	7	10	6	10	38.18	5.02	0	5	5	10	25.02	0	63.2
退役军人局		5.04	10	10	8	10	43.04	5.02	0	5	0	10	20.02	0	63.06
陆管局		5.03	10	10	10	10	45.03	—	—	—	—	—	—	0	45.03

单位名称	事项分类	110 联动事项					网民诉求事项						奖扣分数	总分	
		受理分数	按时办理分数	及时反馈分数	满意度分数	督办单分数	得分	受理分数	按时办结分数	网上答复分数	满意率分数	督办单分数			得分
市场中心		5.03	10	10	10	10	45.03	—	—	—	—	—	—	0	45.03
林业局		5.02	10	10	10	10	45.02	—	—	—	—	—	—	0	45.02
大唐首阳山发电厂		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
红十字会		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
民生银行		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
商投公司		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
文物局		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
烟草局		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
偃师高中		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
邮政公司		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
机关事务中心		5.01	10	10	10	10	45.01	—	—	—	—	—	—	0	45.01
商务局		5.06	8	10	9	10	42.06	—	—	—	—	—	—	0	42.06
市医院		5.05	9	10	7	10	41.05	—	—	—	—	—	—	0	41.05
文广旅局		5.04	8	10	8	10	41.04	—	—	—	—	—	—	0	41.04
工信局		5.05	6	10	9	10	40.05	—	—	—	—	—	—	0	40.05

单位 名称	事项 分类	110 联动事项					网民诉求事项						奖扣 分数	总分	
		受理 分数	按时 办理 分数	及时 反馈 分数	满意度 分数	督办单 分数	得分	受理 分数	按时 办结 分数	网上 答复 分数	满意率 分数	督办单 分数			得分
建行偃师支行		5.02	7	10	8	10	40.02	—	—	—	—	—	—	0	40.02
发改委		5.07	6	10	7	10	38.07	—	—	—	—	—	—	0	38.07
公积金管理中心		—	—	—	—	—	—	5.05	10	5	5	10	35.05	0	35.05
市创建指导中心		—	—	—	—	—	—	5.02	10	5	5	10	35.02	0	35.02
水投公司		—	—	—	—	—	—	5.02	10	5	5	10	35.02	0	35.02
中国人寿 偃师支公司		—	—	—	—	—	—	5.02	10	5	5	10	35.02	0	35.02
医保局		—	—	—	—	—	—	5.07	7	5	5	10	32.07	0	32.07
交投公司		—	—	—	—	—	—	5.02	10	5	0	10	30.02	0	30.02
铁塔公司		5.01	0	10	0	10	25.01	—	—	—	—	—	—	0	25.01

附件 2

第一季度各镇（街道）办理情况

事项 分类 单位 名称	110 联动事项						网民诉求事项						奖扣 分数	总分
	受理 分数	按时 办理 分数	及时 反馈 分数	满意度 分数	督办单 分数	得分	受理 分数	按时 办结 分数	网上 答复 分数	满意率 分数	督办单 分数	得分		
顾县镇	5.43	10	10	9	10	44.43	5.07	10	5	5	10	35.07	0	79.5
大口镇	5.26	10	10	9	10	44.26	5.1	10	5	5	10	35.1	0	79.36
槐新街道	5.53	9	10	9	10	43.53	5.1	10	5	5	10	35.1	0	78.63
首阳山街道	5.56	9	10	8	10	42.56	5.3	10	5	5	10	35.3	0	77.86
府店镇	5.7	9	10	8	10	42.7	5.07	10	5	5	10	35.07	0	77.77
伊洛街道	5.64	10	10	8	10	43.64	5.1	10	5	4	10	34.1	0	77.74
山化镇	5.38	9	10	8	10	42.38	5.02	10	5	5	10	35.02	0	77.4
高龙镇	5.38	10	10	8	10	43.38	5.2	10	5	3	10	33.2	0	76.58
邙岭镇	5.32	9	10	8	10	42.32	5.12	10	5	4	10	34.12	0	76.44
猴氏镇	5.68	8	10	8	10	41.68	5.12	8	5	5	10	33.12	0	74.8
岳滩镇	5.31	10	10	9	10	44.31	5.02	10	5	0	10	30.02	0	74.33
翟镇镇	5.32	8	10	7	10	40.32	5.22	4	5	3	10	27.22	0	67.54
商城街道	5.31	8	10	8	10	41.31	5.1	5	5	1	10	26.1	0	67.41

送：市委、市政府有关领导，市委办、政府办领导

发：各镇（街道），市政府相关部门及有关单位

签发：王东杰 **审核：**高晓伟 **责任编辑：**王险峰 滑晓寒
