苍南县发布9月份12345政务热线“效能指数”

办件单位增加8家 “效能指数”全市排名第五

本报讯（通讯员 叶珊珊）近日，苍南县信访工作领导小组办公室发布9月份12345政务热线“效能指数”。9月份，苍南县12345政务热线受理8925件，其中来电8559件、市12345政务热线交办218件、网络问政148件，交办重点问题1115件。与上月相较，受理件小幅下降。群众诉求办理共涉及65家单位，比上月增加8家，新增县府办、县组织部、县人武部、县政法委等多家“冷门”单位。

与8月份相比，9月份“三率”变化不大。县转办件的按期办理率从97.40%略下降至97.37%；按期办结率从93.07%上升至94.06%，群众满意率从97.47%上升至98.51%。

9月份，苍南县在温州十五个县市区及管委会中排名第五位，12345政务热线服务中心将继续重视群众诉求，切切实实办理好每一个受理件，提高群众满意度。

未按期办结件增多

9月份，有4个件被市12345扣分，其中一个既是不满意件，又是未办结件，由县环保局办理；一个未办结件，由龙港镇办理；两个不满意件，一个是桥墩镇办理，一个是龙港镇办理。

9月份存在未按期办理件的单位有6家，分别是望里镇、龙港镇、灵溪镇、县公安局、县住建局、县综合执法局，比8月份增加1家；存在未按期办结件的单位有13家，分别是县商务局、县国土局、县公安局、县教育局、县环保局、县综合执法局、矾山镇、龙港镇、钱库镇、桥墩镇、宜山镇、灵溪镇、中国移动苍南分公司，比8月份增加5家。

此外，共计45家单位获得“满分卷”。县12345政务热线转办件的办理总体在进步，但仍存在不作为、慢作为、推诿、虚假答复等问题。苍南县信访工作领导小组办公室希望涉及群众诉求办理的单位要引起高度重视，切实按照规定流程办理，加大对投诉问题的查处、化解力度，扎扎实实为群众排忧解难，全力优化我县营商环境和效能作风建设，不断提升群众获得感和满意度。

典型案例

9月份，有群众反映灵溪镇德嘉华庭一家私房菜馆无证经营，望相关部门调查处理。热线中心受理后将该件交办至县市监局，县市监局灵溪分局对该处进行立案查处，并责令其改正违法行为。因店家未自行改正，市监局以该私房菜未取得食品经营许可证擅自从事食品经营为由，处以罚款75000元，并对食品加工区域（厨房）的灶台等设备进行了查封。11月份，市监局再次对该处进行检查，该店家已搬迁，原先地址厨房已搬空未再营业。

9月份苍南县12345政务热线办理“效能指数”考核表

乡镇及建设平台组	总办理量	总扣分	效能指数
城建办	20	0	100
大渔镇	4	0	100
龙港新城	4	0	100
赤溪镇	3	0	100
霞关镇	3	0	100
炎亭镇	2	0	100
藻溪镇	2	0	100
沿浦镇	2	0	100
工业园区	2	0	100
莒溪镇	1	0	100
岱岭乡	1	0	100
宜山镇	29	0.069	97.7
金乡镇	16	0.125	95.83
马站镇	12	0.1667	94.44
望里镇	11	0.1818	93.94
灵溪镇	157	0.1892	93.69
钱库镇	65	0.2154	92.82
矾山镇	8	0.25	91.67
桥墩镇	13	0.3077	89.74
龙港镇	496	0.4073	86.42

县机关及事业单位组	总办理量	总扣分	效能指数
县市监局	51	0	100
县公安局交警大队	41	0	100
县交通局	34	0	100
县供电局	14	0	100
县卫计局	10	0	100
县公安消防局	9	0	100
县人社局	8	0	100
县发改局	6	0	100
县民政局	4	0	100
县农业局	4	0	100
县审管办	4	0	100
县海洋渔业局	4	0	100
县文广新局	4	0	100
县烟草局	3	0	100
县安监局	2	0	100
县旅游局	2	0	100
县残联	2	0	100
县邮政管理局	2	0	100
县府办	2	0	100
县组织部	2	0	100

县机关及事业单位组	总办理量	总扣分	效能指数
县法院	1	0	100
县水利局	1	0	100
县司法局	1	0	100
县机关事务管理局	1	0	100
县人武部	1	0	100
县政法委	1	0	100
县档案局	1	0	100
县教育局	36	0.0556	98.15
县综合执法局	125	0.064	97.87
县环保局	109	0.1101	96.33
县住建局	16	0.125	95.83
县国土局	38	0.2105	92.98
县公安局	26	0.2308	92.31
县税务局	6	0.3333	88.89
县商务局	4	0.5	83.33
县林业局	2	1	66.67
县民宗局	2	1	66.67

县属国企及服务行业组	总办理量	总扣分	效能指数
县交运集团	10	0	100
县水务集团	9	0	100
中国电信苍南分公司	8	0	100
县华数广电网络有限公司	2	0	100
农业银行苍南支行	1	0	100
苍南农商银行	1	0	100
县铁塔公司	1	0	100
中国移动苍南分公司	19	0.4211	85.96

注：1.考核结果按得分高低排序，如遇同分以承办量排序。

2.按12345政务热线办理考核细则，各单位总扣分=按期办理率扣分+按期办结率扣分+满意率扣分+减分，效能指数以总得分（3分）为基准按100分折算得出，效能指数=[（3-总扣分）×100]/3；当月优秀办理件加分项目作为年终抵扣，不计入效能指数。

3.本月无交办件的单位不予考核赋分。