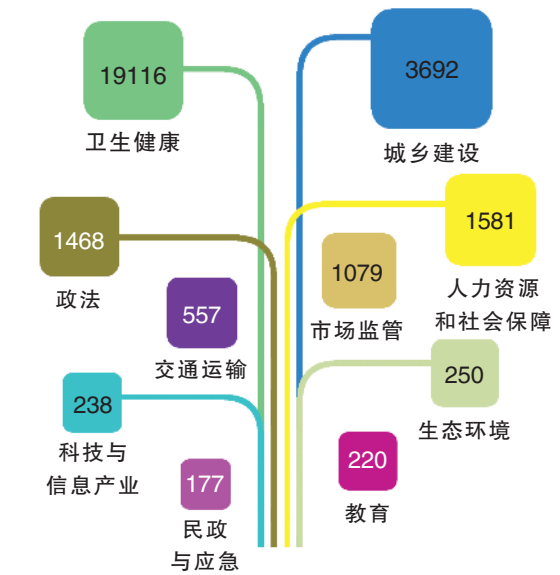


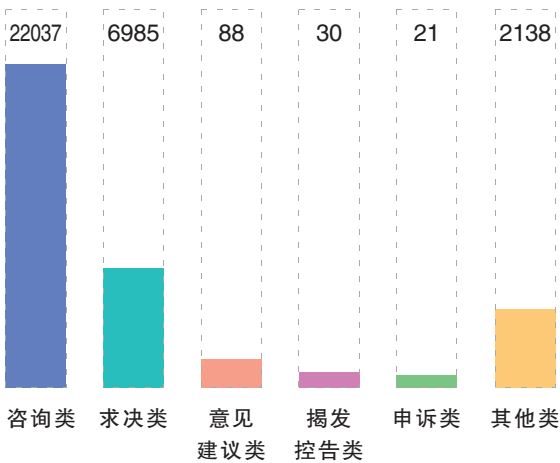
龙游县 2022 年二季度“效能指数”发布

2022 年二季度,龙游县 12345 政府服务热线共受理咨询投诉举报事项 31377 件,相比上季度上升 51.54%。交办事项 1305 件,群众诉求办理共涉及 36 个单位,按期率 100%,办结率 100%,满意率 99.44%,平均办理时长 3.39 天。
“效能指数”包含按期受理、按期答复、按期回访核实、平均办理时长、群众满意率、规范办理、案例报送等方面,满分为 100 分。

市民关注焦点问题



受理事项类别



工单办理量前十



11 家单位受理不规范被通报

不规范件数	办理单位
4 件	经济开发区、龙洲街道
2 件	文广旅体局、湖镇镇、小南海镇、溪口镇
1 件	经信局、人力社保局、林业水利局、横山镇、詹家镇

典型案例

国资办:简化流程抢修直饮水设施! 6 月 16 日,有市民通过 12345 热线反映人民南路东方商厦星巴克对面草坪上设置的直饮水设施不能使用。经查,受持续高温天气影响,星巴克门前直饮水设施使用频率较高,极易造成设备内外部配件及管路损坏。由于该设备厂商地址为深圳区域,考虑疫情防控、配件采购发货时间等因素,华水公司决定简化、调整操作流程,自行采购与损坏配件相匹配的直饮水机内芯子、部分水管等配件。6 月 18 日 13 时 40 分,配件到货后华水公司立即组织人员更换,及时解决该区域购物、休闲、纳凉市民的用水需求。

龙洲街道:严阵以待筑牢防汛“安全网”。6 月 20 日 11 点 36 分,温某通过 12345 热线反映渡贤头村顶头铺自然村家中进水。经核查,顶头铺自然村为地质灾害村,原住户大多搬离迁移,目前仅剩 3 户。连续暴雨天气造成山体滑坡,泥石流堵塞小溪,雨水倒灌农户家中,存在较大安全隐患。渡贤头村立即组织人员赶赴现场,但顶头铺自然村山高路远,道路积石较多且被山洪淹没,机械车辆无法进入。为尽快解决困难,村网格员徒步涉水探路,引导挖机清理道路积石,13 点 30 分,挖机顺利到达顶头铺村,水毁地段得到有效清理,进水隐患彻底排除。

4 家单位办理到位获市民表扬

序号	办理单位	内容
1	住建局	房管中心柴元鹏帮助市民办理房改证明,态度很好、工作仔细。
2	东华街道	东华街道综合办人员帮助市民办理临时占道审批事宜,态度好、效率高。
3	湖镇镇	湖镇镇便民中心 1 号窗口帮助市民办理身份证遗失事宜,办事效率很高。
4	小南海镇	小南海镇大塘村书记钟胜前积极帮助村民解决金家自然村水沟堵塞及西虎线公路边生活垃圾堆积问题。

龙游县“民呼我为”统一平台 2022 年二季度“效能指数”(办件量 ≥ 20)

办理单位	办件量	平均办理时长	满意率指数	规范办理指数	案例报送	机动指数	合计	排名
住建局	158	3.91	20	30	10	7	106.48	1
国资办	67	2.99	20	30	10	5	105	2
市监局	149	4.34	20	30	9	5	103.05	3
公安局	73	2.49	20	30	9	4	103	4
龙洲街道	183	4.03	20	26	10	7	102.36	5
模环乡	36	2.06	20	30	10	2	102	6
市生态环境局龙游分局	22	3.77	20	30	10	2	101.62	7
人力社保局	25	3.32	20	29	9	1	99	8
塔石镇	65	3.12	20	30	7	2	99	8
交通运输局	23	2.04	20	30	8	/	98	10
经信局	26	3.04	20	28	8	1	97	11
经济开发区	48	1.46	20	25	10	2	97	11
东华街道	47	2.15	20	30	7	/	97	11
综合执法局	34	4.06	20	30	7	/	96.33	14
湖镇镇	64	3.00	20	27	7	2	96	15
詹家镇	42	2.79	20	29	7	/	96	15
横山镇	38	4.55	20	29	7	/	94.84	17
小南海镇	33	4.27	20	28	7	/	94.12	18
溪口镇	29	4.34	20	28	7	/	94.05	19

龙游县“民呼我为”统一平台 2022 年二季度“效能指数”(办件量 < 20)

办理单位	办件量	平均办理时长	满意率指数	规范办理指数	案例	机动指数	合计	排名
卫生健康局	17	1.47	20	30	10	2	102	1
民政局	1	2.00	20	30	10	/	100	2
医疗保障局	3	1.00	20	30	10	/	100	2
轨道交通建管中心	2	2.50	20	30	10	/	100	2
大街乡	3	3.00	20	30	10	/	100	2
农业农村局	1	4.00	20	30	10	/	99.39	6
传媒集团	2	4.00	20	30	10	/	99.39	6
教育局	18	0.94	20	30	9	/	99	8
庙下乡	6	2.17	20	30	9	/	99	8
沐尘乡	6	2.83	20	30	9	/	99	8
石佛乡	13	2.92	20	30	9	/	99	8
供电公司	4	4.75	20	30	10	/	98.64	12
社阳乡	9	4.11	20	30	9	/	98.28	13
林业水利局	9	3.78	20	29	9	/	97.61	14
资源规划局	9	5.11	20	30	9	/	97.28	15
罗家乡	7	5.14	20	30	9	/	97.25	16
文广旅体局	7	3.14	20	28	9	/	97	17

注:1.12345 政府服务热线全县平均办理时长为 3.39 天;2.因版面问题,删减按期答复、按期受理、回访核实、办理时长指数等 4 列。