附件1

**2025年7月12345政务服务便民热线运行情况（镇街）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门名称** | **应办结** | **办结得分** | | **按期办结得分** | | **逾期退**  **单得分** | | **告警工单得分** | | **工作量得分** | | | **满意度得分** | | **返工工**  **单得分** | | **最终得分** |
| **（30分）** | | **（30分）** | | **（10分）** | | **（5分）** | | **（5分）** | | | **（10分）** | | **（10分）** | |
| **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **办结工单数量** | **办结最高分值** | **得分** | **不满意 工单数量** | **得分** | **返工工单 数量** | **得分** |
| 1 | 群众路街道办事处 | 132 | 132 | 30 | 132 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 132 | 363 | 1.81 | 4 | 9.92 | 0 | 10 | 96.73 |
| 2 | 西关街道办事处 | 128 | 128 | 30 | 128 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 128 | 363 | 1.76 | 4 | 9.92 | 0 | 10 | 96.68 |
| 3 | 卧龙寺街道办事处 | 119 | 119 | 30 | 119 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 119 | 363 | 1.63 | 4 | 9.92 | 0 | 10 | 96.56 |
| 4 | 中山东路街道办事处 | 66 | 66 | 30 | 66 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 66 | 363 | 0.90 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.88 |
| 5 | 陈仓镇 | 182 | 182 | 30 | 182 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 182 | 363 | 2.50 | 8 | 9.84 | 3 | 8.5 | 95.85 |
| 6 | 十里铺街道办事处 | 63 | 63 | 30 | 63 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 63 | 363 | 0.86 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.84 |
| 7 | 东风路街道办事处 | 60 | 60 | 30 | 60 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 60 | 363 | 0.82 | 2 | 9.96 | 0 | 10 | 95.78 |
| 8 | 蟠龙镇 | 42 | 42 | 30 | 42 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 42 | 363 | 0.57 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.55 |
| 9 | 金河镇 | 40 | 40 | 30 | 40 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 40 | 363 | 0.55 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.53 |
| 10 | 中山西路街道办事处 | 38 | 38 | 30 | 38 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 38 | 363 | 0.52 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.52 |
| 11 | 硖石镇 | 27 | 27 | 30 | 27 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 27 | 363 | 0.37 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.35 |

**2025年7月12345政务服务便民热线运行情况（部门）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门名称** | **应办结** | **办结得分** | | **按期办结得分** | | **逾期退**  **单得分** | | **告警工单得分** | | **工作量得分** | | | **满意度得分** | | **返工工**  **单得分** | | **最终得分** |
| **（30分）** | | **（30分）** | | **（10分）** | | **（5分）** | | **（5分）** | | | **（10分）** | | **（10分）** | |
| **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **工单数** | **得分** | **办结工单数量** | **办结最高分值** | **得分** | **不满意 工单数量** | **得分** | **返工工单 数量** | **得分** |
| 1 | 区城市管理执法局 | 363 | 363 | 30 | 363 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 363 | 363 | 5 | 7 | 9.86 | 3 | 8.5 | 98.36 |
| 2 | 区人力资源和社会保障局 | 268 | 268 | 30 | 268 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 268 | 363 | 3.69 | 9 | 9.82 | 2 | 9 | 97.51 |
| 3 | 区市场监督管理局 | 245 | 245 | 30 | 245 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 245 | 363 | 3.37 | 4 | 9.92 | 3 | 8.5 | 96.79 |
| 4 | 市公安局金台分局 | 79 | 79 | 30 | 79 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 79 | 363 | 1.08 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 96.06 |
| 5 | 区教育体育局 | 76 | 76 | 30 | 76 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 76 | 363 | 1.04 | 0 | 10 | 0 | 10 | 96.04 |
| 6 | 区卫生健康局 | 43 | 43 | 30 | 43 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 43 | 363 | 0.59 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.59 |
| 7 | 区住房和城乡建设局 | 105 | 105 | 30 | 105 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 105 | 363 | 1.44 | 2 | 9.96 | 2 | 9 | 95.4 |
| 8 | 市生态环境局金台分局 | 25 | 25 | 30 | 25 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 25 | 363 | 0.34 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.34 |
| 9 | 市自然资源和规划局金台分局 | 18 | 18 | 30 | 18 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 18 | 363 | 0.24 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.24 |
| 10 | 区林业局 | 16 | 16 | 30 | 16 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 16 | 363 | 0.22 | 1 | 9.98 | 0 | 10 | 95.20 |
| 11 | 区文化和旅游局 | 11 | 11 | 30 | 11 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 11 | 363 | 0.15 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.15 |
| 12 | 区商务局 | 10 | 10 | 30 | 10 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 10 | 363 | 0.13 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.13 |
| 13 | 区农业农村局 | 9 | 9 | 30 | 9 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 9 | 363 | 0.12 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.12 |
| 14 | 区行政审批服务局 | 8 | 8 | 30 | 8 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 8 | 363 | 0.11 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.11 |
| 15 | 区交通运输局 | 7 | 7 | 30 | 7 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 7 | 363 | 0.09 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.09 |
| 16 | 区医疗保障局 | 5 | 5 | 30 | 5 | 30 | 0 | 10 | 0 | 5 | 5 | 363 | 0.06 | 0 | 10 | 0 | 10 | 95.06 |

备注：

1.月办理工单数<5的部门不在统计范围之内

2.各项得分计算公式如下：

按期办结得分=按期办结总分\*（按期办结工单数/应办结总数） 告警工单得分=告警工单总分-0.5\*逾期办结数

返工工单得分=返工工单总分-0.5\*返工工单数 逾期退单得分=逾期退单总分-0.5\*逾期退单数

满意度得分=10-不满意工单数/办结工单数