

洛宁县人民政府办公室

2021年第一季度110联动及网民诉求 办理情况通报

(2021年4月11日)

2021年1—3月，我县110联动服务中心共接收110联动事项1217项，除去110联动办直接协调办理及重复反映、争议事项，共有946项计入第一季度考核，计入考核的事项按时办结率86.5%，办理网民诉求事项42项，按时回复率100%；办理量前三的单位和乡镇分别是住建局（112件）、教体局（63件）、交通局（33件）、河底镇（64件）、东宋镇（32件）、城关镇（23件）。

依照宁政办〔2018〕13号文件，县110联动办对各联动单位第一季度110联动及网民诉求事项办理情况进行了综合考评，办理工作较好的单位和乡镇有：教体局、卫健委、社保中心、小界乡、赵村镇、下峪镇等，以上单位和乡镇反应迅速，群众诉求事项办理质量高、反馈及时、群众回访满意率高。办理工作较为落后的单位和乡镇有：移动公司、邮政局、广电网络公司、罗岭乡、陈吴乡、故县镇等，落后的单位和乡镇均属办理工作时效性差，一些交办件经催办后依旧

迟迟没有反馈，群众诉求事项办理工作中不与诉求人联系沟通，办理质量不高、回访满意率较低。

群众诉求事项超期督办方面，第一季度县 110 联动服务中心共下达书面督办通知两份，分别为洛联动办督〔2021〕1 号，对环保局承办的湖光城小区建设施工噪音扰民问题、景阳镇孟村有人开金矿造成污染问题进行督办，洛联动办督

〔2021〕2 号，对住建局承办的多人反映建业滨河赋售楼部拖欠工资问题进行督办；被市里下达督办通知单两次，一是林业局主办、劳动监察大队协办的洛阳利源祥公司拖欠工资问题，因超期办理被市里下达督办通知单。二是东宋镇政府主办、劳动监察大队协办的东宋鑫宁牧业拖欠工程款及农民工工资问题，由于东宋镇政府前期办理工作不扎实、回复内容未经严格把关，县劳动监察大队未进一步核实即加盖公章上报，被市里列为跟踪督办事项，并在连续多期《12345 政务服务便民热线（110 联动）专报》上进行全市通报跟踪督办，造成了严重不良影响，在此，对负主要责任的林业局、东宋政府和负次要责任的劳动监察大队予以通报批评，并责令东宋镇政府向县政府书面说明情况，坚决杜绝此类情况再次发生。

就第一季度 110 联动及网民诉求办理总体情况来看，虽然大多数单位和乡镇都能按照办理要求按时反馈办理情况，但仍存在有不容忽视的问题：一是个别单位和乡镇政治站位不高，服务意识不强，对群众诉求办理工作不够重视，在 110 联动服务中心进行催办时时常以其它工作任务重、诉求事项

办理难度大等理由一拖再拖，造成办理工作超时；二是个别单位和乡镇对疑似存在管辖争议的交办事项主观臆测，不与诉求人沟通、不进行现场查看即向 110 联动服务中心反馈称不在其管辖范围内，后经服务中心辗转核实却发现并不存在管辖争议，或是收到交办件后发现有问题却不及时反馈，直至超时被催办时才说应该归某某部门处理，贻误了办理时间，造成工作被动；三是《洛宁县 110 联动事项批办单》作为县政府办公室公文阅办签的一种，仅限于向各部门、各乡镇传达交办事项及领导批示等信息，除特例外不宜向社会公开，但个别单位和乡镇保密意识淡薄，随意将交办单向第三方提供，造成诉求人信息泄露，引发诉求人二次投诉，甚至出现了诉求人被第三方要挟撤销诉求的恶劣行为。以上问题请各单位和乡镇引以为戒，在今后的工作中坚决避免，如有发现将在每季度的办理情况通报中予以全县通报批评，造成严重后果的严格按照相关规定对责任人进行追责直至给予党政纪处分。

下一步，请各联动单位、特别是一季度工作落后的单位和乡镇切实提高政治站位，充分认识 110 联动工作作为“民心工程”的重要性，严格按照办理工作要求，进一步提高工作水平和办理质量，对交办的群众诉求按时办结、及时向诉求人和 110 联动服务中心反馈，110 联动服务中心将就办理单位是否及时与诉求人沟通反馈和群众对办理工作的满意度进行抽查并纳入下季度考核。

报：县政府各位领导

发：各乡（镇） 人民政府，各相关部门及单位
