

统一社会信用代码

12150124MB1H10943H

事业单位法人年度报告书

(2022 年度)

单位名称 清水河县接诉即办指挥调度中心

法定代表人

国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	清水河县接诉即办指挥调度中心	
	宗旨和 业务范围	承担县 12345 政务服务便民热线建设和运行工作，指导本地区政务服务便民热线工作。承担市 12345 热线平台及市委书记信箱、市长信箱转办和县 12345 热线平台及县委书记信箱、县长信箱、政务服务便民热线门户网站、政务服务便民热线 APP、政务服务便民热线微信公众号和“蒙速办”APP 等多个渠道诉求受理工作。承担县 12345 政务服务便民热线交办、按责转办工作督办、考核评价等事务性工作。完成县委、县政府交办的其他工作任务。	
	住 所	清水河县城关镇昆新社区二楼	
	法定代表人	苏雄光	
	开办资金	200（万元）	
	经费来源	财政补助（财政补助）	
	举办单位	清水河县人民政府	
资产 损益	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）	年末数（万元）	

情况	23.6	23.6	
网上名称	清水河县接诉即办指挥调度中心.公益	从业人数	3
对《条例》和实施细则有关变更登记规定的执行情况			

开展业务活动情况

2022年度，县接诉即办中心着力为政府与群众间架起“连心桥”，让群众诉求问询更便捷、政务服务更高效、为民排忧解难更满意。全年共受理工单7197件，已办结6660件，办结率为92.54%。响应率、解决率、满意率分别为100%、99.81%、99.89%，综合平均得分为99.89，三率综合得分排名在全市保持前位。群众反映问题主要分布在：疫情防控1128件、拖欠工资740件、市容市貌725件、供暖问题655件、供水问题566件、耕地保护468件、道路破损420件、危房改造275件、占道经营251件、房屋质量243件，该十类占办理总量的76.08%，其他占23.92%。工作开展情况 1. 强化工作规范派单精准。编制印发了《清水河县接诉即办业务指导手册》，对诉求处办全流程、各环节工作制度、程序、要求等内容进行了明确，便于工作人员操作；经过一段时间的运行，总结汇编了《清水河县12345热线诉求分类体系》（具体包括17个一级分类、99个二级分类、706个三级分类、371个四级分类，共1020个末级分类，每个末级分类对应一个“委办单位”的归口）。确保了诉求工单分的准、派的准，大大缩短了工单流转时间，杜绝了推诿现象，提高了处办效率。 2. 加大应急工单处办力度。针对涉及水、气、火、疫情等公共突发事件的诉求，制定《清水河县接诉即办指挥调度中心受理紧急类工单处办流程图》。成立了专人专班，第一时间转办相关单位及时处理，承办单位迅速启动应急处置措施，县接诉即办中心与各乡镇、各相关部门做到紧密衔接、高效处置，确保群众诉求得到快速有效的解决。 3. 创新考核督办机制。围绕承办单位工作成效，施行“三率”综合考评。通过对诉求响应率、问题解决率、群众满意率情况每月进行考核排名通报，对各承办单位形成倒逼效应，有效提高了服务效能和

	<p>质量。对权责不清、相互推诿、无法下派的合理诉求工单，采取四个督办方式进行督办（县级领导书面督办、会议调度督办、现场督办、约谈督办），根据督办结果进行派单，直至工单闭环。</p> <p>今年以来，重点对物业管理、老旧小区改造、土地纠纷、供热供排水、小街巷维护等问题工单督办280余次，为老百姓解决“急难愁盼”问题3893件，其中解决疑难复杂问题200多件。</p>
相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期	
绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况	

接受捐赠 资助及使 用情况	
---------------------	--

填表人：冯健 联系电话：15947116533 报送日期：2023年04月10日