

市民热线服务中心（12345）月报

〔2024〕第1期

东阿县人民政府办公室

2024年2月22日

12345 市民热线

1 月份市对县考核办理情况通报

1 月份，县 12345 市民热线服务中心接市转办工单共 8475 件，上报市工单 8435 件，回退市工单 40 件，市对县月通报中综合排名第 5 位。

市级抽访 924 件，涉及 28 个县直部门，10 个镇（街），总解决率为 64.43%，服务态度满意率为 83.57%，1 月份我县扣分 7.21 分，涉及 36 个县直部门，10 个镇（街）。

附件：1. 各县市区平台办理情况表

2. 市抽测回访各镇（街）通报情况汇总

3. 市抽测回访各县直部门通报情况汇总

4. 市对县考核扣分明细

附表 1:

2024 年 1 月份各县市区平台办理情况表

单 位	承办量	响应率 得分(5)	按时办理率 得分(5)	解决率 得分(40)	满意率 得分(50)	基础考核 得分	质效考核 得分	加分	办理情况 得分	办理情况 排名	抽测排名	综合排名
冠 县	5883	5	5	36.67	47.74	94.42	-0.7	2	95.72	1	1	1
茌平区	4689	5	5	36.27	47.23	93.49	-0.18	2	95.31	2	2	2
高新区	3364	5	5	36.27	46.63	92.9	-0.15	2	94.75	5	4	3
临清市	6761	5	5	34.78	46.96	91.73	-0.62	2	93.11	9	3	4
东阿县	8430	5	5	36.15	46.96	93.11	-0.32	2	94.79	4	6	5
高唐县	4372	5	5	35.7	46.13	91.82	-0.39	2	93.43	8	5	6
经济开发区	5012	5	5	35.66	47.34	92.99	-0.12	2	94.87	3	8	7
阳谷县	6126	5	5	35.85	46.9	92.75	-0.5	2	94.25	7	7	8
莘 县	11301	5	5	36.39	46.46	92.85	-0.31	2	94.54	6	9	9
东昌府区	15391	5	5	34.87	45.69	90.57	-0.69	2	91.88	11	10	10
旅游度假区	2145	5	5	35.12	46.06	91.19	-0.41	2	92.78	10	11	11

附表 2:

2024 年 1 月份市抽测回访 (924 件) 各镇 (街) 通报情况汇总

单 位	市抽访各镇 (街) 成绩统计 (100 分)												办理情 况排名 (县)	总排名		
	抽访量	解决情况 (50 分)					服务态度 (50 分)					抽访 得分			抽测 排名	
		已解决	基本解决	未解决	解决率	解决率 得分	满意	基本满意	不满意	满意率	满意率 得分					
鱼山镇	2	2	0	0	100%	50	1	1	0	100%	50	100	1	2	1	
铜城街道	69	60	3	6	91.3%	45.65	61	4	4	94.2%	47.1	92.75	2	1	2	
大桥镇	8	5	0	3	62.5%	31.25	7	0	1	87.5%	43.75	75	4	3	3	
新城街道	54	34	4	16	70.37%	35.19	32	15	7	87.04%	43.52	78.7	3	6	4	
姜楼镇	6	3	1	2	66.67%	33.33	5	0	1	83.33%	41.67	75	4	8	5	
刘集镇	26	13	0	13	50%	25	13	11	2	92.31%	46.15	71.15	7	7	6	
陈集镇	15	10	0	5	66.67%	33.33	10	1	4	73.33%	36.67	70	8	5	7	
牛角店镇	31	19	2	10	67.74%	33.87	20	5	6	80.65%	40.32	74.19	6	10	8	
高集镇	16	8	0	8	50%	25	9	5	2	87.5%	43.75	68.75	9	4	9	
姚寨镇	15	5	1	9	40%	20	8	2	5	66.67%	33.33	53.33	10	9	10	
抽访量总计	242						占比	26.19%								

注：根据市对县抽访考核成绩，本月对各镇（街）、各县直有关部门统一纳入综合排名，综合排名按照市抽访排名×0.7、县办理情况排名×0.3 计算。

附表 3-1:

2024 年 1 月份市抽测回访 (924 件) 各县直部门通报情况汇总

单 位	市抽访各县直有关部门成绩统计 (100 分)												办理情 况排名 (县)	总排名	
	抽访量	解决情况 (50 分)					服务态度 (50 分)					抽访 得分			抽测 排名
		已解决	基本解决	未解决	解决率	解决率 得分	满意	基本满意	不满意	满意率	满意率 得分				
县消防大队	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	2	1
县退役军人事务局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	4	2
县应急管理局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	5	3
县自然资源规划局	6	6	0	0	100%	50	5	1	0	100%	50	100	1	13	4
县商务投资促进局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	14	5
东阿公路事业发展中心	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	26	6
县妇联	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	28	7
县行政执法局	68	53	2	13	80.88%	40.44	54	7	7	89.71%	44.85	85.29	11	10	8
东阿交警大队	26	20	0	6	76.92%	38.46	17	5	4	84.62%	42.31	80.77	13	6	9
县市场监督管理局	39	28	3	8	79.49%	39.74	28	6	5	87.18%	43.59	83.33	12	9	10
县卫生健康局	12	8	1	3	75%	37.5	10	2	0	100%	50	87.5	9	16	11
县东财公司	5	3	1	1	80%	40	3	2	0	100%	50	90	8	21	12
县医疗保障局	5	4	0	1	80%	40	4	0	1	80%	40	80	14	8	13
县交通运输局	14	10	0	4	71.43%	35.71	12	2	0	100%	50	85.71	10	18	14
县人社局	31	20	1	10	67.74%	33.87	27	1	3	90.32%	45.16	79.03	15	17	15

附表 3-2:

2024 年 1 月份市抽测回访 (924 件) 各县直部门通报情况汇总

单 位	市抽访各县直有关部门成绩统计 (100 分)												办理情 况排名 (县)	总排名	
	抽访量	解决情况 (50 分)					服务态度 (50 分)					抽访 得分			抽测 排名
		已解决	基本解决	未解决	解决率	解决率 得分	满意	基本满意	不满意	满意率	满意率 得分				
县水利局	22	14	1	7	68.18%	34.09	13	6	3	86.36%	43.18	77.27	17	15	16
县公安局	12	6	1	5	58.33%	29.17	7	3	2	83.33%	41.67	70.83	19	11	17
县教育体育局	28	18	1	9	67.86%	33.93	20	5	3	89.29%	44.64	78.57	16	19	18
县供销社	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	25	1	19
县残联	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	25	3	20
县供电公司	4	2	0	2	50%	25	2	1	1	75%	37.5	62.5	22	12	21
县税务局	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	25	7	22
县农业农村局	6	3	0	3	50%	25	3	3	0	100%	50	75	18	25	23
县住建局	127	61	3	63	50.39%	25.2	88	26	13	89.76%	44.88	70.08	20	23	24
东阿生态环境分局	2	0	0	2	0%	0	1	1	0	100%	50	50	23	20	25
东阿吉电(综合执法局)	257	117	33	107	58.37%	29.18	102	95	60	76.65%	38.33	67.51	21	27	26
经济开发区	6	2	0	4	33.33%	16.67	3	0	3	50%	25	41.67	24	22	27
县司法局	3	0	0	3	0%	0	0	0	3	0%	0	0	25	24	28
抽访量总计		682					占比	73.81%							

附表 4-1:

2024 年 1 月份市对县考核扣分明细

单 位	解决情况-3.85 分			满意度-3.04						质效-0.32 分			
	未解决	协调未果	预判解决	服务态度			办理结果			办理时 长	市重办	省重办	省超期
				不满意	协调未果 不满意	预判解决	不满意	协调未果	预判解决				
东阿吉电(综合执法局)	19	346	674	10	6	674	19	346	674	270	3	2	1
县住建局	3	291	203	1	1	203	2	291	203	6			
新城街道	2	146	22	1	1	22		146	22	1			
铜城街道	2	100	24	1	1	24	2	100	24	1			
县教育体育局	3	85	25	1		25	2	85	25	3			
县人社局		65	12	1		12		65	12	2			
县行政执法局		60	28			28		60	28	1			
县市场监督管理局	1	51	17	1	1	17	1	51	17				
牛角店镇	3	47	41	1		41	2	47	41	7			
东阿交警大队		46	10			10		46	10	2			
县交通运输局	2	44	10			10	2	44	10	2			
刘集镇	1	38	57			57	1	38	57	7			
姜楼镇	1	33	13			13		33	13	1			
县水利局	1	28	15			15		28	15	2		1	
陈集镇	2	26	4	1		4	1	26	4	1			
姚寨镇	1	24	14	1		14	1	24	14				
县公安局		22	6	2	1	6		22	6	1			
鱼山镇		18	4			4		18	4				

附表 4-2:

2024 年 1 月份市对县考核扣分明细

单 位	解决情况-3.85 分			满意度-3.04						质效-0.32 分			
	未解决	协调未果	预判解决	服务态度			办理结果			办理时 长	市重办	省重办	省超期
				不满意	协调未果 不满意	预判解决	不满意	协调未果	预判解决				
高集镇		17	21			21		17	21				
大桥镇		15	8	1	1	8		15	8				
经济开发区	1	15					1	15					
县卫生健康局		14	12	1	1	12		14	12	3			
县东财公司	1	13	6			6	1	13	6	3			
东阿公路事业发展中心		7	5			5		7	5				
县农业农村局	3	5	5			5		5	5		1		
县商务投资促进局		5						5					
县医疗保障局	1	4						4					
县应急管理局		4						4					
东阿生态环境分局		4	8			8		4	8	3			
县供电公司		3		1				3		2			
县文化旅游局		3						3					
县民政局		2	1			1		2	1				
县税务局		2						2					
县消防大队		2						2					
县财政局		1						1					
县发改局		1	1			1		1	1				

附表 4-3:

2024 年 1 月份市对县考核扣分明细

单 位	解决情况-3.85 分			满意度-3.04						质效-0.32 分			
	未解决	协调未果	预判解决	服务态度			办理结果			办理时 长	市重办	省重办	省超期
				不满意	协调未果 不满意	预判解决	不满意	协调未果	预判解决				
县广电网络		1						1					
县融媒体中心		1						1					
县司法局		1	2			2		1	2				
县退役军人事务局		1						1					
县物资总公司		1						1					
县自然资源规划局	1	1	1			1		1	1	2			
县妇联	1												
县林业发展中心			1			1			1				
县邮政公司			1			1			1				
县移动公司			1			1			1				

报送：县委常委，县政府各副县长。

抄送：各镇政府、街道办事处，经济开发区，县政府各部门。

东阿县人民政府办公室

2024年2月22日印发
