

# 市民热线服务中心（12345）月报

〔2024〕第2期

东阿县人民政府办公室

2024年3月14日

## 12345 市民热线 2 月份市对县考核办理情况通报

2 月份，县 12345 市民热线服务中心接市转办工单共 4985 件，上报市工单 4961 件，回退市工单 24 件，市对县月通报中综合排名第 5 位。

市级抽访 898 件，涉及 27 个县直部门，10 个镇（街），总解决率为 63.57%，服务态度满意率为 83.86%，2 月份我县扣分 6.07 分，涉及 31 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

附表 1:

2024 年 2 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	5107	5	5	36.92	48.03	94.95	-0.6	2	96.35	1	1	1
临清市	5192	5	5	35.7	47.69	93.39	-0.64	2	94.75	7	2	2
茌平区	3540	5	5	36.33	47.28	93.61	-0.17	2	95.44	3	4	3
高新区	2272	5	5	36.24	46.64	92.88	-0.1	2	94.78	6	3	4
东阿县	4957	5	5	36.91	47.35	94.26	-0.33	2	95.93	2	6	5
莘 县	8283	5	5	36.67	46.74	93.41	-0.24	2	95.17	5	5	6
阳谷县	5015	5	5	35.57	46.53	92.09	-0.4	2	93.69	8	7	7
经济开发区	3019	5	5	36.04	47.65	93.7	-0.3	2	95.4	4	9	8
高唐县	3314	5	5	35.71	45.98	91.69	-0.52	2	93.17	10	8	9
旅游度假区	1605	5	5	35.19	46.18	91.37	-0.04	2	93.33	9	10	10
东昌府区	11198	5	5	35.12	45.93	91.05	-0.51	2	92.54	11	11	11

附表 2:

## 2024 年 2 月份市抽测回访 (898 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				
大桥镇	9	7	1	1	88.89%	44.44	6	3	0	100%	50	94.44	2	1	1
鱼山镇	11	10	0	1	90.91%	45.45	11	0	0	100%	50	95.45	1	4	2
铜城街道	100	84	0	16	84.00%	42	88	5	7	93.00%	46.5	88.5	3	2	3
陈集镇	16	12	1	3	81.25%	40.63	14	1	1	93.75%	46.88	87.5	4	5	4
新城街道	66	44	3	19	71.21%	35.61	48	12	6	90.91%	45.45	81.06	5	7	5
刘集镇	48	32	0	16	66.67%	33.33	37	7	4	91.67%	45.83	79.17	6	6	6
高集镇	3	2	0	1	66.67%	33.33	0	2	1	66.67%	33.33	66.67	9	3	7
牛角店镇	25	17	0	8	68.00%	34	18	3	4	84.00%	42	76	7	9	8
姚寨镇	22	12	2	8	63.64%	31.82	14	5	3	86.36%	43.18	75	8	10	9
姜楼镇	15	2	3	10	33.33%	16.67	3	4	8	46.67%	23.33	40	10	8	10
<b>抽访量总计</b>	<b>315</b>						<b>占比</b>	<b>35.08%</b>							

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 2 月份市抽测回访 (898 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				
县退役军人事务局	2	2	0	0	100%	50	1	1	0	100%	50	100	1	1	1
县商务投资促进局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	3	2
县文化旅游局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	6	3
东阿公路事业发展中心	3	3	0	0	100%	50	3	0	0	100%	50	100	1	11	4
经济开发区	4	4	0	0	100%	50	4	0	0	100%	50	100	1	13	5
东阿交警大队	24	18	2	4	83.33%	41.67	24	0	0	100%	50	91.67	7	8	6
县自然资源规划局	6	5	0	1	83.33%	41.67	4	2	0	100%	50	91.67	7	16	7
县医疗保障局	11	8	0	3	72.73%	36.36	9	1	1	90.91%	45.45	81.82	13	4	8
县水利局	27	23	1	3	88.89%	44.44	21	4	2	92.59%	46.30	90.74	9	14	9
县行政执法局	62	48	2	12	80.65%	40.32	45	11	6	90.32%	45.16	85.48	11	12	10
县市场监督管理局	35	27	0	8	77.14%	38.57	25	4	6	82.86%	41.43	80	14	5	10
县人社局	37	27	3	7	81.08%	40.54	28	6	3	91.89%	45.95	86.49	10	15	12
县公安局	14	8	2	4	71.43%	35.71	10	2	2	85.71%	42.86	78.57	15	9	13
县供电公司	2	1	0	1	50%	25	0	2	0	100%	50	75	16	7	14
县教育体育局	23	15	2	6	73.91%	36.96	19	3	1	95.65%	47.83	84.78	12	20	15

附表 3-2:

## 2024 年 2 月份市抽测回访 (898 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				
县卫生健康局	15	9	1	5	66.67%	33.33	11	1	3	80%	40	73.33	18	10	16
县信访局	1	0	0	1	0%	0	1	0	0	100%	50	50	24	1	17
县东财公司	10	4	1	5	50%	25	7	2	1	90%	45	70	19	17	18
县交通运输局	17	7	0	10	41.18%	20.59	11	3	3	82.35%	41.18	61.76	21	18	19
县住建局	121	44	5	72	40.50%	20.25	79	21	21	82.64%	41.32	61.57	22	19	20
县应急管理局	3	2	0	1	66.67%	33.33	2	0	1	66.67%	33.33	66.67	20	24	21
东阿生态环境分局	13	4	0	9	30.77%	15.38	6	6	1	92.31%	46.15	61.54	23	22	22
东阿吉电(综合执法局)	141	42	11	88	37.59%	18.79	50	29	62	56.03%	28.01	46.81	26	21	23
县农业农村局	6	3	0	3	50%	25	2	0	4	33.33%	16.67	41.67	27	23	24
县消防大队	2	1	1	0	100%	50	1	0	1	50%	25	75	16	-	-
县广电网络	1	0	0	1	0%	0	1	0	0	100%	50	50	24	-	-
县司法局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	-	-
<b>抽访量总计</b>		<b>583</b>					<b>占比</b>	<b>64.92%</b>							

---

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3月14日印发

---