

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第3期

东阿县人民政府办公室

2024年4月15日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年3月份办理情况

一、总体情况

3月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单5069件,较上月增加111件,涨幅2.24%,与去年同期相比增加675件,涨幅15.36%。其中,镇(街)共承办公单1835件,占总承办量的36.20%;县直有关单位共承办公单3234件,占总承办量的63.80%。

承办群众诉求中,响应率99.01%,按时办理率76.77%,解决率94.86%,综合满意率95.64%。

按群众来电反映问题的内容来看,主要分为三大类:城市综合类最多,共计1633件,占来电总量的32.15%,同比涨幅42.12%;其次为城乡建设类,共计1103件,占来电总量的21.71%,同比涨幅29.46%;占比居第三位的为三农问题类,共计862件,占来电总量的16.97%,同比降幅7.31%;其余类别占比较低。

二、办理情况通报

(一) 承办单位考核情况

综合排名前三位					
镇（街）			县直有关单位		
铜城街道	1		县行政审批服务局	1	
鱼山镇	2		县退役军人事务局	1	
高集镇	3		县住房公积金	1	
连续两个月排名前三位的有：铜城街道、鱼山镇；县退役军人事务局。					
综合排名后三位					
镇（街）			县直有关单位		
姚寨镇	8		县农业农村局	27	
陈集镇	9		县供电公司	28	
刘集镇	10		经济开发区	29	

(二) 具体办理情况

1、镇（街）办理情况

镇（街）办理情况					
解决率		满意率		质效考核	
较高	较低	较高	较低	满分	较低
大桥镇	姜楼镇	姚寨镇	陈集镇	大桥镇	姚寨镇
姚寨镇	刘集镇	铜城街道	刘集镇	鱼山镇	姜楼镇

2、县直有关部门办理情况

县直有关部门办理情况					
解决率		满意率		质效考核	
满分	较低	满分	较低	满分	较低
县行政审批服务局	东阿吉电（综合执法局）	县行政审批服务局	东阿吉电（综合执法局）	县行政审批服务局	东阿生态环境分局
县退役军人事务局	县金融办	县退役军人事务局	县金融办	县退役军人事务局	县行政执法局

三、热点问题分析

1、物业管理问题541件，较上月增加141件，涨幅35.25%。业主主要反映物业服务意识差，共531件，占该类问题的98.15%，包括小区卫生保洁、停车管理、公共照明设施管理等，反映较多的是龙城溪谷小区、丰泽园小区。

2、供暖问题510件，较上月减少284件，降幅35.77%。主要涉及，一是供暖温度不达标，供暖期间业主反映家中暖气温度多在13°-16°区间，要求协助提升温度，反映较多的是府前广场小区；二是停暖信息，小区业主家中部分停暖，影响业主正常取暖，来电人要求尽快恢复供暖，反映较多的是棉厂小区；三是业主要求退还停暖和较长时间温度不达标期间供暖费用，反映较多的是天源郭铁小区。

3、市容环境问题300件，较上月增加24件，涨幅8.70%。问题主要涉及，一是占道经营的流动摊贩堵塞交通，投诉地反映较多的是县商业街与人民街交叉口西关桥桥上；二是道路不洁，主要是道路上或道路一侧有较多石块、树枝等，投诉地反映较多的是在中大道与105省道交叉口东侧。

4、农民工工资问题285件，较上月减少547件，降幅65.75%。问题主要涉及建筑领域农民工工资未支付问题。承包商、包工头拖欠农民工土建工作、水电暖设施安装部分工资，涉及建筑企业较多的单位包括县昌隆建筑有限公司、恒基建筑工程有限公司。

5、消费者维权问题267件，较上月增加61件，涨幅29.61%。问题主要涉及，一是消费者在实体店消费方面，商品主要集中在家

装、食品、服饰等，因不符合食品安全标准、逾期拒退订金等情况，要求退货退款；二是消费者反映在电商平台、直播间等消费，到货后发现商品宣传与实际不符、缺斤少两，来电人要求核查产品质量并支付相应赔偿，涉及商品主要为食品、保健品等。

6、住房与小区改造问题189件，较上月增加105件，涨幅125%。问题主要涉及，一是房屋维修，来电人投诉卫生间内污水排水管道漏水、房顶出现裂缝等；二是老旧小区改造，业主咨询老旧小区改造无人施工，要求尽快施工。

表 1：市抽测回访各镇（街）通报情况汇总

表 2：市抽测回访各县直部门通报情况汇总

附表 1:

2024 年 3 月份市抽测回访 (923 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				
铜城街道	119	90	14	15	87.39%	43.70	107	7	5	95.80%	47.90	91.60	1	3	1
鱼山镇	19	15	1	3	84.21%	42.11	15	2	2	89.47%	44.74	86.84	2	2	2
高集镇	23	15	1	7	69.57%	34.78	15	4	4	82.61%	41.30	76.09	3	7	3
大桥镇	19	13	0	6	68.42%	34.21	13	1	5	73.68%	36.84	71.05	6	1	4
牛角店镇	33	22	0	11	66.67%	33.33	23	5	5	84.85%	42.42	75.76	4	8	5
姜楼镇	12	5	1	6	50%	25	9	3	0	100%	50	75	5	6	6
新城街道	75	40	3	32	57.33%	28.67	47	14	14	81.33%	40.67	69.33	7	5	7
姚寨镇	15	7	0	8	46.67%	23.33	10	2	3	80%	40	63.33	9	4	8
陈集镇	9	5	0	4	55.56%	27.78	4	3	2	77.78%	38.89	66.67	8	9	9
刘集镇	35	18	0	17	51.43%	25.71	22	1	12	65.71%	32.86	58.57	10	10	10
抽访量总计	359						占比	38.89%							

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 2-1:

2024 年 3 月份市抽测回访 (923 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				
县行政审批服务局	2	1	1	0	100%	50	1	1	0	100%	50	100	1	1	1
县退役军人事务局	3	2	1	0	100%	50	1	2	0	100%	50	100	1	1	1
县住房公积金	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	1	1
县司法局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	10	4
县医疗保障局	7	6	1	0	100%	50	6	1	0	100%	50	100	1	14	5
县行政执法局	93	80	2	11	88.17%	44.09	81	5	7	92.47%	46.24	90.32	6	13	6
县市场监督管理局	59	47	2	10	83.05%	41.53	48	7	4	93.22%	46.61	88.14	7	12	7
东阿交警大队	39	26	3	10	74.36%	37.18	27	7	5	87.18%	43.59	80.77	10	9	8
县税务局	5	4	0	1	80%	40	2	2	1	80%	40	80	11	7	9
县自然资源规划局	7	4	1	2	71.43%	35.71	3	4	0	100%	50	85.71	8	22	10
县教育体育局	15	9	2	4	73.33%	36.67	5	8	2	86.67%	43.33	80	11	19	11
县水利局	17	12	1	4	76.47%	38.24	11	3	3	82.35%	41.18	79.41	13	16	12
县残联	2	1	0	1	50%	25	1	0	1	50%	25	50	20	1	13
东阿生态环境分局	3	3	0	0	100%	50	2	0	1	66.67%	33.33	83.33	9	27	14
县文化旅游局	1	0	0	1	0%	0	1	0	0	100%	50	50	20	5	15

附表 2-2:

2024 年 3 月份市抽测回访 (923 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				
县公安局	16	8	0	8	50%	25	10	1	5	68.75%	34.38	59.38	19	8	16
县消防大队	1	0	0	1	0%	0	0	1	0	100%	50	50	20	6	17
东阿公路事业发展中心	7	3	1	3	57.14%	28.57	5	0	2	71.43%	35.71	64.29	17	15	18
县住建局	84	45	6	33	60.71%	30.36	59	19	6	93%	46.43	76.79	14	25	19
县交通运输局	40	26	1	13	67.50%	33.75	23	9	8	80.00%	40.00	73.75	15	23	20
县人社局	23	15	0	8	65.22%	32.61	15	2	6	73.91%	36.96	69.57	16	21	21
县卫生健康局	18	9	2	7	61.11%	30.56	9	3	6	66.67%	33.33	63.89	18	17	22
县东财公司	4	1	0	3	25%	12.5	3	0	1	75%	37.5	50	20	26	23
东阿吉电(综合执法局)	100	27	8	65	35%	17.5	41	24	35	65%	32.5	50	20	28	24
县金融办	3	0	0	3	0%	0	3	0	0	100%	50	50	20	29	25
县联通公司	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	29	10	26
县农业农村局	8	1	0	7	13%	6.25	4	1	3	63%	31.25	37.5	26	20	27
县供电公司	2	0	0	2	0%	0	1	0	1	50%	25	25	27	18	28
经济开发区	2	0	0	2	0%	0	1	0	1	50%	25	25	27	24	29
抽访量总计		564					占比	61.11%							

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4月15日印发
