

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第4期

东阿县人民政府办公室

2024年5月13日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年4月份办理情况

一、总体情况

4月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单5265件,较上月增加196件,涨幅3.87%,与去年同期相比增加1640件,涨幅45.24%。其中,镇(街)共承办公单2195件,占总承办量的41.69%;县直有关单位共承办公单3070件,占总承办量的58.31%。

承办群众诉求中,响应率99.87%,按时办理率70.08%,解决率94.19%,综合满意率95.97%。

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1418件,占来电总量的26.80%,同比涨幅50.85%;其次为三农问题类,共计1178件,占来电总量的22.26%,同比涨幅67.09%;占比居第三位的为城乡建设类,共计1046件,占来电总量的19.77%,同比涨幅61.17%;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		
陈集镇	1		县供电公司	1	
鱼山镇	2		县医疗保障局	2	
姜楼镇	3		县行政执法局	3	
连续两个月排名前三位的有：鱼山镇。					
综合排名后三位					
镇（街）			县直有关单位		
牛角店镇	8		县自然资源规划局	24	
姚寨镇	9		县商务投资促进局	25	
高集镇	10		县行政审批服务局	26	

(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	较高	较低
铜城街道	姜楼镇	鱼山镇	姚寨镇	大桥镇	新城街道
鱼山镇	高集镇	铜城街道	高集镇	陈集镇	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
县供电公司	县民政局	县供电公司	东阿吉电（综合执法局）	县税务局	县住建局
县税务局	县行政审批服务局	县税务局	东阿生态环境分局	县文化旅游局	东阿生态环境分局

三、热点问题分析

(一) 物业管理问题 478 件，较上月减少 63 件，降幅 11.65%。业主反映物业服务方面问题 470 件，占该类问题的 98.33%，包括小区卫生保洁、停车管理、服务态度与质量等，反映较多的是东城新苑小区、名仕名都小区。

(二) 市容环境问题 367 件，较上月增加 67 件，涨幅 22.33%。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南湖行知学校南门；二是暴露垃圾问题，城区街道垃圾桶垃圾满溢，清理不及时，反映较多的是工业街中段道路。

(三) 农民工工资问题 285 件，较上月减少 547 件，降幅 65.75%。问题主要涉及市政工程、建筑工程等，市政工程方面欠薪较多的企业是中建交通公司、黄河路桥东阿分公司；建筑工程方面欠薪较多的企业是鸿基鼎城建筑有限公司。

(四) 消费者维权问题 295 件，较上月增加 30 件，涨幅 11.24%。问题主要涉及，一是商品消费方面，市民在网络、实体店消费，因不符合食品安全标准、存在隐形消费现象，要求退货退款；二是商品售后服务方面，消费者反映非学科类、艺术类培训课程因个人原因不再学习，退款难。

(五) 耕地灌溉问题 275 件，较上月增加 169 件，涨幅 159.43%。村民主要反映，一是灌溉沟渠内无黄河水，要求疏通沟渠，诉求较多的是高集镇、姚寨镇；二是部分灌溉井未接供电线路导致村民无法灌溉耕地，反映较多的是高集镇、牛角店镇。

(六) 住房与小区改造问题 170 件，较上月减少 19 件，降幅 10.05%。

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，反映较多的是东城御府小区、鱼山美郡小区；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，反映较多的是棉厂小区。

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 4 月份市抽测回访 (919 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					
陈集镇	15	11	2	2	86.67%	43.33	12	2	1	93.33%	46.67	90	1	3	1	
鱼山镇	22	16	1	5	77.27%	38.64	17	3	2	90.91%	45.45	84.09	3	1	2	
姜楼镇	20	14	2	4	80%	40	11	7	2	90%	45	85	2	6	3	
新城街道	70	47	5	18	74.29%	37.14	48	12	10	85.71%	42.86	80	4	4	4	
铜城街道	108	68	0	40	62.96%	31.48	72	18	18	83.33%	41.67	73.15	5	2	5	
刘集镇	56	29	2	25	55.36%	27.68	33	8	15	73.21%	36.61	64.29	6	7	6	
大桥镇	8	5	0	3	62.50%	31.25	5	0	3	62.50%	31.25	62.50	7	5	7	
牛角店镇	32	9	3	20	37.50%	18.75	19	8	5	84.38%	42.19	60.94	8	9	8	
姚寨镇	18	6	0	12	33.33%	16.67	8	7	3	83.33%	41.67	58.33	9	8	9	
高集镇	35	9	1	25	28.57%	14.29	18	7	10	71.43%	35.71	50	10	10	10	
抽访量总计	384						占比	41.78%								

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 4 月份市抽测回访 (919 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				
县供电公司	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	5	1
县医疗保障局	6	6	0	0	100%	50	4	2	0	100%	50	100	1	10	2
县行政执法局	111	98	5	8	92.79%	46.40	100	6	5	95.50%	47.75	94.14	5	6	3
县教育体育局	26	22	1	3	88.46%	44.23	22	2	2	92.31%	46.15	90.38	6	9	4
县税务局	3	1	1	1	66.67%	33.33	3	0	0	100%	50	83.33	10	2	5
县民政局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	25	6
县市场监督管理局	60	48	1	11	81.67%	40.83	50	1	9	85%	42.5	83.33	9	7	7
经济开发区	9	7	1	1	88.89%	44.44	7	1	1	88.89%	44.44	88.89	7	12	8
东阿交警大队	36	27	0	9	75%	37.5	27	4	5	86.11%	43.06	80.56	11	3	9
县人社局	27	18	2	7	74.07%	37.04	21	6	0	100%	50	87.04	8	15	10
县文化旅游局	4	1	1	2	50%	25	4	0	0	100%	50	75	14	4	11
县卫生健康局	22	14	3	5	77.27%	38.64	12	6	4	81.82%	40.91	79.55	12	11	12
县东财公司	4	2	0	2	50%	25	3	1	0	100%	50	75	14	14	13
县水利局	37	26	0	11	70.27%	35.14	25	6	6	83.78%	41.89	77.03	13	21	14
县残联	2	1	0	1	50%	25	1	1	0	100%	50	75	14	19	15

附表 2-2:

2024 年 4 月份市抽测回访 (919 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				
县工业公司	1	0	0	1	0%	0	0	1	0	100%	50	50	24	1	16
东阿公路事业发展中心	8	3	0	5	37.50%	18.75	7	0	1	87.50%	43.75	62.5	20	13	17
东阿吉电(综合执法局)	15	8	1	6	60%	30	10	3	2	86.67%	43.33	73.33	17	23	18
县住建局	80	39	5	36	55%	27.5	46	13	21	73.75%	36.88	64.38	19	20	19
县交通运输局	34	16	3	15	55.88%	27.94	16	7	11	67.65%	33.82	61.76	21	17	20
县公安局	26	10	3	13	50%	25	15	4	7	73.08%	36.54	61.54	22	16	21
东阿生态环境分局	6	4	0	2	66.67%	33.33	4	0	2	66.67%	33.33	66.67	18	26	22
县农业农村局	2	0	0	2	0%	0	0	0	2	0%	0	0	26	8	23
县自然资源规划局	9	2	1	6	33.33%	16.67	3	4	2	77.78%	38.89	55.56	23	18	24
县商务投资促进局	2	1	0	1	50%	25	1	0	1	50%	25	50	24	24	25
县行政审批服务局	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	26	22	26
县消防大队	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	-	-
县供销社	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	26	-	-
抽访量总计		535					占比	58.22%							

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5月13日印发
