

# 市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第5期

东阿县人民政府办公室

2024年6月19日

## 东阿县 12345 市民热线承办件 2024年5月份办理情况

### 一、总体情况

5月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单4601件,较上月减少664件,降幅12.61%,与去年同期相比增加354件,涨幅8.34%。其中,镇(街)共承办公单1771件,占总承办量的38.49%;县直有关单位共承办公单2830件,占总承办量的61.51%。

承办群众诉求中,响应率99.81%,按时办理率64.99%,解决率85.21%,综合满意率87.45%。

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1387件,占来电总量的29.92%,同比涨幅17.24%;其次为城乡建设类,共计902件,占来电总量的19.46%,同比涨幅23.73%;占比居第三位的为三农问题类,共计744件,占来电总量的16.05%,同比涨幅4.79%;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	
鱼山镇	1	县住房公积金	1
铜城街道	2	县应急管理局	1
陈集镇	3	县行政审批服务局	1
连续两个月排名前三位的有：鱼山镇、陈集镇。			
综合排名后三位			
镇（街）		县直有关单位	
高集镇	8	县供电公司	27
姜楼镇	9	东阿吉电（综合执法局）	28
牛角店镇	10	县信访局	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	较高	较低
陈集镇	刘集镇	陈集镇	姚寨镇	鱼山镇	姚寨镇
铜城街道	姜楼镇	鱼山镇	姜楼镇	陈集镇	牛角店镇

### 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
县残联	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	县信访局
县行政审批服务局	县信访局	县林业发展中心	县信访局	县林业发展中心	县交通运输局

### 三、热点问题分析

(一) 物业管理问题 431 件，较上月减少 47 件，降幅 9.83%。业主反映物业服务方面问题 428 件，占该类问题的 99.30%，包括小区卫生保洁、停车管理、服务态度与质量、公共照明设施管理等，反映较多的小区是龙城溪谷、西城悦府。

(二) 农民工工资问题 352 件，较上月增加 43 件，涨幅 13.92%。问题主要涉及，一是建筑工程方面，新建小区外墙装修，水电安装、土建等；二是乡村设施改造方面，村级自来水、道路改造等；三是市政水利工程方面，道路污水分流、桥梁修建等。

(三) 市容环境问题 343 件，较上月减少 26 件，降幅 7.05%。问题主要涉及，一是占道经营的流动摊贩堵塞交通，上下班高峰时段现象较突出，主要集中在小区、学校附近；二是施工扰民问题，城区建筑工地施工、高速公路修建，影响周边居民休息，来电人要求制止夜间施工。

(四) 消费者维权问题 302 件，较上月增加 5 件，涨幅 1.68%。问题主要涉及，一是商品消费方面，市民在网络平台、餐饮店内消费，食物变质、有异物，商超零售三无产品、超保质期等，要求赔偿；二是商品售后服务方面，消费者反映体育类、艺术类、职业类培训课程因个人原因不再学习，退款难。

(五) 交通秩序问题 164 件，较上月减少 3 件，降幅 1.80%。问题主要集中在，一是道路交通安全违法行为问题，来电人投诉驾驶人员驾驶货车、渣土车，车辆超载、超速等现象；二是违法停车问题，主要涉及举报机动车、非机动车随意在小区门口外违规停放，影响通行。该问题反映较多的为鹊舞园小区。

(六)住房与小区改造问题133件,较上月减少37件,降幅21.76%。问题主要反映,一是房屋维修,来电人投诉新房交房后与旧楼改造时,屋顶及墙面渗水、地面空鼓、墙皮脱落,影响生活,来电人要求尽快协助维修;二是老旧小区改造,业主办求助因老旧小区改造进度缓慢,建筑垃圾未及时清运,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 5 月份市抽测回访 (879 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	10	10	0	0	100%	50	8	2	0	100%	50	100	1	2	1
铜城街道	112	88	1	23	79.46%	39.73	91	15	6	94.64%	47.32	87.1	2	3	2
陈集镇	23	17	0	6	73.91%	36.96	21	1	1	95.65%	47.83	84.8	3	1	3
姚寨镇	19	13	0	6	68.42%	34.21	17	2	0	100%	50	84.2	4	7	4
新城街道	82	53	4	25	69.51%	34.76	61	12	9	89.02%	44.51	79.3	5	6	5
大桥镇	13	7	0	6	53.85%	26.92	10	0	3	76.92%	38.46	65.4	6	5	6
刘集镇	37	18	0	19	48.65%	24.32	25	5	7	81.08%	40.54	64.9	7	8	7
高集镇	32	16	0	16	50%	25	21	2	9	71.88%	35.94	60.9	9	4	8
姜楼镇	12	3	0	9	25%	12.5	11	1	0	100%	50	62.5	8	10	9
牛角店镇	8	2	0	6	25%	12.5	4	2	2	75%	37.5	50	10	9	10
<b>抽访量总计</b>	<b>348</b>						<b>占比</b>	<b>39.59%</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 2-1:

## 2024 年 5 月份市抽测回访 (879 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				
县住房公积金	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	1	1
县应急管理局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	1	1
县行政审批服务局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	1	1
县林业发展中心	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	1	1
县文化旅游局	2	2	0	0	100%	50	2	0	0	100%	50	100	1	6	5
县武装部	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	10	6
经济开发区	2	2	0	0	100%	50	2	0	0	100%	50	100	1	14	7
东阿生态环境分局	6	6	0	0	100%	50	6	0	0	100%	50	100	1	27	8
县医疗保障局	5	3	1	1	80%	40	2	3	0	100%	50	90	12	9	9
县税务局	4	2	2	0	100%	50	3	0	1	75%	37.5	87.5	14	8	10
县市场监督管理局	76	63	1	12	84.21%	42.11	55	15	6	92.11%	46.05	88.16	13	11	11
县行政执法局	83	72	1	10	87.95%	43.98	61	16	6	92.77%	46.39	90.36	11	22	12
县自然资源规划局	4	2	1	1	75%	37.5	4	0	0	100%	50	87.5	14	16	13
东阿交警大队	59	40	5	14	76.27%	38.14	43	14	2	96.61%	48.31	86.44	16	12	14
县人社局	25	14	4	7	72%	36	18	6	1	96%	48	84	17	18	15
县水利局	25	19	2	4	84%	42	17	4	4	84%	42	84	17	19	16

附表 2-2:

## 2024 年 5 月份市抽测回访 (879 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				
东阿公路事业发展中心	3	2	0	1	66.67%	33.33	3	0	0	100%	50	83.33	19	21	17
县退役军人事务局	4	2	1	1	75%	37.5	3	0	1	75%	37.5	75	25	7	18
县卫生健康局	15	10	0	5	66.67%	33.33	11	1	3	80%	40	73.33	27	5	19
县公安局	19	10	3	6	68.42%	34.21	14	3	2	89.47%	44.74	78.95	22	17	20
县教育体育局	29	19	0	10	65.52%	32.76	23	6	0	100%	50	82.76	21	20	21
县东财公司	7	3	3	1	85.71%	42.86	5	0	2	71.43%	35.71	78.57	24	15	22
县交通运输局	32	21	1	10	68.75%	34.38	26	5	1	96.88%	48.44	82.81	20	26	23
县住建局	96	55	8	33	65.63%	32.81	72	16	8	91.67%	45.83	78.65	23	24	24
县残联	2	1	0	1	50%	25	1	0	1	50%	25	50	28	13	25
县农业农村局	4	3	0	1	75%	37.5	2	1	1	75%	37.5	75	25	23	26
县供电公司	3	1	0	2	33.33%	16.67	2	0	1	66.67%	33.33	50	29	25	27
东阿吉电(综合执法局)	18	4	0	14	22.22%	11.11	7	3	8	55.56%	27.78	38.89	30	28	28
县信访局	1	0	0	1	0%	0	0	0	1	0%	0	0	31	29	29
县移动公司	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	-	-
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>531</b>					<b>占比</b>	<b>60.41%</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6月19日印发

---