

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第6期

东阿县人民政府办公室

2024年7月18日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年6月份办理情况

一、总体情况

6月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单5317件,较上月增加716件,涨幅15.56%,与去年同期相比增加1262件,涨幅31.12%。其中,镇(街)共承办公单2142件,占总承办量的40.29%;县直有关单位共承办公单3175件,占总承办量的59.71%。

承办群众诉求中,响应率99.68%,按时办理率60.08%,解决率70.33%,综合满意率76.03%。

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1439件,占来电总量的26.99%,同比涨幅53.09%;其次为三农问题类,共计1141件,占来电总量的21.40%,同比涨幅21.90%;占比居第三位的为城乡建设类,共计1072件,占来电总量的20.11%,同比涨幅85.79%;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	
陈集镇	1	县司法局	1
大桥镇	2	县文化旅游局	1
铜城街道	3	县应急管理局	1
连续两个月排名前三位的有：陈集镇、铜城街道；县应急管理局。			
综合排名后三位			
镇（街）		县直有关单位	
姚寨镇	8	县退役军人事务局	27
刘集镇	9	东阿生态环境分局	28
高集镇	10	东阿吉电（综合执法局）	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	刘集镇	鱼山镇	刘集镇
鱼山镇	姚寨镇	鱼山镇	姚寨镇	大桥镇	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
县司法局	东阿生态环境分局	县司法局	东阿生态环境分局	县司法局	县人社局
县文化旅游局	县发改局	县文化旅游局	县发改局	县文化旅游局	东阿公路事业发展中心

三、热点问题分析

(一)物业管理问题 544 件,较上月增加 113 件,涨幅 26.22%。业主主要反映物业服务方面问题,包括小区卫生保洁、停车管理、公共照明设施管理等,反映较多的小区是龙城溪谷、名仕名都。

(二)农民工工资问题 396 件,较上月增加 44 件,涨幅 12.50%。问题主要涉及商品楼、回迁房开发建设,学校改建,河道护坡管理,水电气暖管线改造,农村一体化建设等项目,诉求主要集中在新城街道、铜城街道、刘集镇。

(三)市容环境问题 394 件,较上月增加 51 件,涨幅 14.87%。诉求主要涉及占道经营、暴露垃圾、施工扰民等。商贩在城区路边、校区门口流动经营,影响市容环境;村内与城区小区内垃圾桶垃圾满溢,裸露堆积或清理不及时;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 305 件,较上月增加 3 件,涨幅 0.99%。问题主要涉及商品消费、售后服务方面。市民在商超、餐饮店内消费,主要反映食物变质、有异物、零售三无产品、超保质期限,服装、药品与描述不符等,要求退换货;宾馆住宿服务不到位、空调故障维修不及时。

(五)耕地灌溉问题 303 件,较上月增加 282 件,涨幅 1342.86%。村民主要反映灌溉沟渠内无黄河水、灌溉机井故障影响使用,诉求反映较多的是刘集镇、高集镇。灌溉沟渠内无黄河水,要求疏通沟渠;部分灌溉井供电线路故障、机井坍塌、抽水泵损坏导致村民无法灌溉耕地。

(六)交通秩序问题 177 件,较上月增加 13 件,涨幅 7.93%。问

题主要集中在道路交通安全违法行为、违法停车等情况。来电人投诉驾驶人员驾驶货车、渣土车超载、超速等违章处理；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城央首府小区。

附件：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 6 月份市抽测回访 (988 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	16	12	3	1	93.75%	46.88	12	2	2	87.50%	43.75	90.63	2	1	1
大桥镇	34	30	0	4	88.24%	44.12	32	1	1	97.06%	48.53	92.65	1	5	2
铜城街道	119	98	1	20	83.19%	41.60	103	9	7	94.12%	47.06	88.66	3	3	3
新城街道	75	55	3	17	77.33%	38.67	59	10	6	92%	46	84.67	5	4	4
牛角店镇	14	10	1	3	78.57%	39.29	9	4	1	92.86%	46.43	85.71	4	9	5
姜楼镇	18	13	0	5	72.22%	36.11	16	0	2	88.89%	44.44	80.56	6	6	6
鱼山镇	26	18	0	8	69.23%	34.62	17	1	8	69.23%	34.62	69.23	8	2	7
姚寨镇	15	8	2	5	66.67%	33.33	10	1	4	73.33%	36.67	70	7	10	8
刘集镇	42	21	1	20	52.38%	26.19	25	3	14	66.67%	33.33	59.52	9	8	9
高集镇	23	8	2	13	43.48%	21.74	9	5	9	60.87%	30.43	52.17	10	7	10
抽访量总计	382						占比	38.66%							

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 6 月份市抽测回访 (988 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				
县司法局	1	1	0	0	100%	50	0	1	0	100%	50	100	1	1	1
县文化旅游局	2	2	0	0	100%	50	1	1	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
县供电公司	5	4	1	0	100%	50	4	1	0	100%	50	100	1	4	4
县工业公司	1	0	1	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	7	5
县税务局	2	2	0	0	100%	50	2	0	0	100%	50	100	1	11	6
县广电网络	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	13	7
县发改局	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	29	8
东阿交警大队	67	53	4	10	85.07%	42.54	53	11	3	95.52%	47.76	90.30	11	10	9
县卫生健康局	15	11	1	3	80%	40	12	2	1	93.33%	46.67	86.67	12	12	10
县行政执法局	141	122	2	17	87.94%	43.97	124	7	10	92.91%	46.45	90.43	10	18	11
经济开发区	9	6	1	2	77.78%	38.89	6	2	1	88.89%	44.44	83.33	16	9	12
县消防大队	3	2	1	0	100%	50	2	0	1	66.67%	33.33	83.33	19	5	13
县医疗保障局	6	4	0	2	66.67%	33.33	6	0	0	100%	50	83.33	19	6	14
东阿公路事业发展中心	6	5	0	1	83.33%	41.67	5	0	1	83.33%	41.67	83.33	16	16	15
县交通运输局	28	14	8	6	78.57%	39.29	17	9	2	92.86%	46.43	85.71	13	24	16

附表 2-2:

2024 年 6 月份市抽测回访 (988 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					
县自然资源规划局	6	3	2	1	83.33%	41.67	3	2	1	83.33%	41.67	83.33	16	17	16	
县教育体育局	31	22	1	8	74.19%	37.10	21	9	1	96.77%	48.39	85.48	15	21	18	
县市场监督管理局	70	54	1	15	79%	39.29	51	7	12	83%	41.43	80.71	21	8	19	
县水利局	42	33	0	9	78.57%	39.29	35	4	3	92.86%	46.43	85.71	13	27	20	
县商务投资促进局	4	2	0	2	50%	25.00	2	2	0	100%	50	75	24	20	21	
县人社局	23	14	1	8	65.22%	32.61	17	5	1	95.65%	47.83	80.43	22	26	22	
县住建局	90	57	1	32	64%	32.22	71	7	12	87%	43.33	75.56	23	25	23	
县公安局	15	8	0	7	53.33%	26.67	11	0	4	73.33%	36.67	63.33	28	15	24	
县农业农村局	4	2	0	2	50%	25.00	2	1	1	75%	37.50	62.50	29	14	25	
县东财公司	11	3	1	7	36%	18.18	5	5	1	91%	45.45	63.64	27	19	26	
县退役军人事务局	5	2	0	3	40%	20.00	2	3	0	100%	50	70	26	22	27	
东阿生态环境分局	9	5	1	3	67%	33.33	6	1	2	78%	38.89	72.22	25	28	28	
东阿吉电(综合执法局)	6	3	0	3	50%	25	3	0	3	50%	25	50	30	23	29	
县融媒体中心	1	1	0	0	100%	50	1	0	0	100%	50	100	1	-	-	
抽访量总计		606						占比					61.34%			

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7月18日印发
