

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第7期

东阿县人民政府办公室

2024年8月13日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年7月份办理情况

一、总体情况

7月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单6155件,较上月增加838件,涨幅15.76%,与去年同期相比增加1172件,涨幅23.52%。其中,镇(街)共承办公单2386件,占总承办量的38.77%;县直有关单位共承办公单3769件,占总承办量的61.23%。

承办群众诉求中,响应率99.33%,按时办理率58.78%,解决率70.17%,综合满意率86.04%。

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1817件,占来电总量的29.41%,同比涨幅45.01%;其次为城乡建设类,共计1391件,占来电总量的22.51%,同比涨幅45.50%;占比居第三位的为三农问题类,共计1001件,占来电总量的16.20%,同比涨幅3.73%;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	县委宣传部	1
陈集镇	2	县民政局	2
大桥镇	3	县税务局	3
连续两个月排名前三位的有：铜城街道、陈集镇、大桥镇。			
综合排名后三位			
镇（街）		县直有关单位	
鱼山镇	8	东阿公路事业发展中心	23
姚寨镇	9	东阿生态环境分局	24
刘集镇	10	东阿吉电（综合执法局）	25

（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	牛角店镇
高集镇	姚寨镇	高集镇	姚寨镇	大桥镇	刘集镇

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
县委宣传部	东阿生态环境分局	县委宣传部	东阿生态环境分局	县税务局	东阿生态环境分局
县民政局	县自然资源规划局	县民政局	东阿吉电（综合执法局）	县医疗保障局	县卫生健康局

三、热点问题分析

(一) 物业管理问题 590 件，较上月增加 46 件，涨幅 8.46%。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、电梯损坏等，反映较多的小区是汇景国际、水岸丽景。

(二) 市容环境问题 428 件，较上月增加 34 件，涨幅 8.63%。诉求主要涉及占道经营、道路不洁、暴露垃圾方面。商贩在城区路边、校区门口流动经营，影响市容环境；近期雷雨天气风力较大，导致有树木歪倒、树枝掉落等道路不洁情况；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。

(三) 农民工工资问题 383 件，较上月减少 13 件，降幅 3.28%。该类问题主要因农民工与包工头结算争议，财政紧张等。主要涉及商品楼、回迁房开发建设，农村棚户区改造，学校建设，高速修建等项目。

(四) 住房与小区改造问题 347 件，较上月增加 175 件，涨幅 101.74%。问题主要涉及房屋维修、老旧小区改造方面。来电人投诉房屋内卫生间污水排水管道漏水、房顶出现裂缝等，反映较多的是东城御府小区、江北国际小区；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，反映较多的是燃料公司小区、棉厂小区。

(五) 消费者维权问题 311 件，较上月增加 6 件，涨幅 1.97%。问题主要涉及商品、服务消费方面。主要反映食品超保质期、变质，零售三无产品，服装、家具等与描述不符，要求退换货；宾馆住宿预约服务退改难，家电维修上门服务效果差。

(六) 交通设施问题218件，较上月增加69件，涨幅46.31%。问题主要集中在交通信号灯故障、停车管理等情况。来电人求助交通信号灯不亮、故障、时间较短等导致车辆堵塞通行困难，易造成安全隐患；举报商铺、美食车私自占用公共停车位，停车不便建议规划停车位。

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 7 月份市抽测回访 (955 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	125	105	4	16	87.2%	43.6	112	5	8	93.6%	46.8	90.4	2	2	1
陈集镇	20	13	2	5	75%	37.5	15	3	2	90%	45	82.5	3	1	2
大桥镇	12	11	1	0	100%	50	11	1	0	100%	50	100	1	6	3
牛角店镇	31	22	0	9	70.97%	35.48	28	1	2	93.55%	46.77	82.26	4	7	4
姜楼镇	28	18	2	8	71.43%	35.71	19	3	6	78.57%	39.29	75	5	5	5
高集镇	32	16	1	15	53.13%	26.56	22	6	4	87.5%	43.75	70.31	7	3	6
新城街道	78	50	2	26	66.67%	33.33	56	8	14	82.05%	41.03	74.36	6	8	7
鱼山镇	29	13	2	14	51.72%	25.86	20	2	7	75.86%	37.93	63.79	9	4	8
姚寨镇	18	9	3	6	66.67%	33.33	9	2	7	61.11%	30.56	63.89	8	10	9
刘集镇	28	10	5	13	53.57%	26.79	14	6	8	71.43%	35.71	62.50	10	9	10
抽访量总计	401						占比	41.99%							

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 7 月份市抽测回访 (955 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				
县委宣传部	2	1	1	0	100%	50	1	1	0	100%	50	100	1	1	1
县民政局	2	0	2	0	100%	50	0	2	0	100%	50	100	1	2	2
县税务局	7	6	1	0	100%	50	5	2	0	100%	50	100	1	4	3
县供电公司	3	2	1	0	100%	50	2	1	0	100%	50	100	1	6	4
县医疗保障局	2	2	0	0	100%	50	2	0	0	100%	50	100	1	9	5
县消防大队	2	2	0	0	100%	50	2	0	0	100%	50	100	1	12	6
县卫生健康局	6	4	0	2	66.67%	33.33	5	1	0	100%	50	83.33	8	8	7
县退役军人事务局	5	4	0	1	80%	40	4	0	1	80%	40	80	11	3	8
县农业农村局	5	4	0	1	80%	40	3	1	1	80%	40	80	11	5	9
县行政执法局	92	73	1	18	80.43%	40.22	80	5	7	92.39%	46.20	86.41	7	15	10
东阿交警大队	69	54	2	13	81.16%	40.58	54	4	11	84.06%	42.03	82.61	9	13	11
县市场监督管理局	44	31	1	12	72.73%	36.36	35	2	7	84.09%	42.05	78.41	14	7	12
县东财公司	11	6	1	4	63.64%	31.82	8	3	0	100%	50	81.82	10	18	13
经济开发区	8	4	1	3	62.5%	31.25	6	1	1	87.5%	43.75	75	16	10	14
县人社局	47	32	3	12	74.47%	37.23	34	6	7	85.11%	42.55	79.79	13	19	15
县教育体育局	43	24	5	14	67.44%	33.72	29	8	6	86.05%	43.02	76.74	15	17	16

附表 2-2:

2024 年 7 月份市抽测回访 (955 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	20	11	0	9	55%	27.5	13	1	6	70%	35	62.5	21	11	17
县自然资源规划局	2	1	0	1	50%	25	1	1	0	100%	50	75	16	23	18
县水利局	25	14	1	10	60%	30	14	4	7	72%	36	66	20	14	19
县交通运输局	40	17	8	15	62.5%	31.25	27	5	8	80%	40	71.25	18	20	20
县商务投资促进局	4	2	0	2	50%	25	2	1	1	75%	37.5	62.5	21	16	21
县住建局	104	52	3	49	52.88%	26.44	72	15	17	83.65%	41.83	68.27	19	21	22
东阿公路事业发展中心	4	1	1	2	50%	25	2	1	1	75%	37.5	62.5	21	22	23
东阿生态环境分局	6	3	0	3	50%	25	4	0	2	66.67%	33.33	58.33	24	24	24
东阿吉电(综合执法局)	1	0	0	1	0%	0	0	1	0	100%	50	50	25	25	25
抽访量总计		554					占比	58.01%							

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8月13日印发
