

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第8期

东阿县人民政府办公室

2024年9月13日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年8月份办理情况

一、总体情况

8月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单5206件,较上月减少949件,降幅15.42%,与去年同期相比增加591件,涨幅12.80%。其中,镇(街)共承办公单1953件,占总承办量的37.51%;县直有关单位共承办公单3253件,占总承办量的62.49%。

承办群众诉求中,响应率99.85%,按时办理率64.61%,解决率94.76%,综合满意率94.72%。

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1503件,占来电总量的28.69%,同比涨幅30.58%;其次为城乡建设类,共计1027件,占来电总量的19.60%,同比涨幅6.98%;占比居第三位的为三农问题类,共计933件,占来电总量的17.81%,同比涨幅10.81%;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	
大桥镇	1	县黄河森林公园	1
鱼山镇	2	县广电网络	2
姜楼镇	3	县残联	3
连续两个月排名前三位的有：大桥镇。			
综合排名后三位			
镇（街）		县直有关单位	
刘集镇	8	县教育体育局	26
姚寨镇	9	县自然资源规划局	27
牛角店镇	10	东阿生态环境分局	28

(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
牛角店镇	姜楼镇	牛角店镇	刘集镇	姜楼镇	牛角店镇
大桥镇	刘集镇	大桥镇	陈集镇	铜城街道	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
县黄河森林公园	县教育体育局	县黄河森林公园	县公安局	县黄河森林公园	东阿生态环境分局
县广电网络	经济开发区	县广电网络	县教育体育局	县退役军人事务局	东阿黄河河务局

三、热点问题分析

(一)物业管理问题 486 件,较上月减少 104 件,降幅 17.63%。业主主要反映物业服务方面问题,小区卫生保洁、停车管理、物业服务态度与质量、公共照明设施管理等,反映较多的小区是水岸丽景、丰泽园。

(二)农民工工资问题 363 件,较上月减少 20 件,降幅 5.22%。该类问题主要涉及,一是楼体建设方面,商品楼、回迁房开发建设,农村棚户区、旧楼改造;二是城市规划项目建设方面,三馆项目,外围广场,旱厕改造等项目。部门反馈,拖欠农民工工资主要因工程款未到位、工程未验收完毕、工程量争议等原因。

(三)市容环境问题 333 件,较上月减少 95 件,降幅 22.20%。诉求主要涉及占道经营、暴露垃圾、道路不洁方面。临街商铺、流动商贩在城区路边、公共停车位、校区门口经营,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;道路上或道路一侧有较多石块、树枝等,近期出现大风天气,导致有树木歪倒、树枝刮断等未及时清理。

(四)消费者维权问题 325 件,较上月增加 14 件,涨幅 4.50%。问题主要涉及,一是商品消费方面,主要为食品超保质期、变质,零售三无产品,未明码标价;二是服务消费方面,游泳馆、宾馆服务态度差,要求退费。

(五)住房与小区改造问题 221 件,较上月减少 126 件,降幅 36.31%。问题主要涉及房屋维修、老旧小区改造方面。业主求助房屋漏雨、渗水严重,造成墙皮脱落,影响生活,反映较多的是如意府、

牧工商小区；业主投诉现老旧小区改造，导致来电人房屋房顶漏水，咨询具体施工时间，要求尽快施工，反映较多的是棉厂、面粉厂小区。

（六）农村生活用水问题219件，较上月增加101件，涨幅85.59%。诉求主要为较多村民家中未欠费情况下停水现象。农村自来水村内管网改造、自来水厂主管道损坏等导致暂时停水。近期出现在未欠费的情况下水表关阀情况，是由于新改造完成通水的村庄信息化系统刚投入使用，现正处于调试阶段，由于数据量较大，在传输过程中系统发生混乱故障，导致此情况发生。目前所有故障已全部整改完成，农村供水设施运转正常。

附件：表 1. 各镇（街）通报情况汇总

表 2. 各县直部门通报情况汇总

附表 1:

2024 年 8 月份各镇（街）通报情况汇总

单位	承办量	响应率 得分(5)	按时办理率 得分(5)	解决率得分 (40)	满意率得分 (50)	基础考核 得分	延期未回复 得分	质效考核 得分	办理情况 排名	抽访排名
大桥镇	93	5	4.3	38.83	48.59	96.72	-1.53	-0.06	1	1
鱼山镇	66	5	4.39	38.6	47.94	95.93	-0.76	-0.05	2	2
姜楼镇	164	5	4.48	36.44	46.39	92.32	0.00	-0.01	5	3
新城街道	407	5	2.7	37.13	46.52	91.36	-1.14	-0.08	7	4
陈集镇	115	5	2.96	37.51	45.7	91.17	-0.22	-0.04	6	5
铜城街道	546	5	3.7	37.9	47.79	94.38	-1.54	-0.04	4	6
高集镇	118	4.96	3.52	38.33	47.72	94.53	-1.09	-0.04	3	9
刘集镇	159	5	1.42	36.38	45.92	88.71	-4.66	-0.12	10	7
姚寨镇	76	4.93	1.05	38.3	46.04	90.33	-4.72	-0.09	9	8
牛角店镇	219	4.98	1.21	39.05	48.67	93.91	-5.00	-0.1	8	10

附表 2-1:

2024 年 8 月份各县直部门通报情况汇总

单位	承办量	响应率 得分(5)	按时办理率 得分(5)	解决率得分 (40)	满意率得分 (50)	基础考核 得分	延期未回复 得分	质效考核 得分	办理情况 排名	抽访排名
县黄河森林公园	1	5	5	40	50	100	0	0	1	1
县广电网络	8	5	4.38	40	50	99.38	0	-0.01	2	1
县残联	6	5	4.17	40	50	99.17	0	-0.07	3	1
县文化旅游局	9	5	3.89	40	50	98.89	0	-0.01	4	1
县医疗保障局	21	5	4.76	39.43	49.36	98.55	0	0	5	1
县退役军人事务局	10	5	3.5	40	50	98.5	0	0	6	1
县税务局	18	5	3.33	40	50	98.33	0	0	7	1
县商务投资促进局	20	5	4	40	50	99	-0.87	-0.01	9	1
东阿黄河河务局	5	5	4	37.33	47	93.33	0	-0.5	18	1
县行政执法局	571	5	4.19	38.14	48.15	95.49	-0.52	-0.03	13	10
东阿交警大队	265	5	4.51	39.02	47.94	96.47	0	-0.02	11	11
县水利局	248	5	1.73	39.49	49.21	95.44	-1.26	-0.11	16	12
经济开发区	66	5	3.41	35.49	47.19	91.08	-1.31	-0.07	22	12
县卫生健康局	67	5	3.51	38.35	48.91	95.77	-1.03	-0.03	15	15
县市场监督管理局	362	5	3.62	38.79	48.92	96.33	-0.24	-0.01	12	19

附表 2-2:

2024 年 8 月份各县直部门通报情况汇总

单位	承办量	响应率 得分(5)	按时办理率 得分 (5)	解决率得分 (40)	满意率得分 (50)	基础考核 得分	延期未回复 得分	质效考核 得分	办理情况 排名	抽访排名
县公安局	136	5	4.38	38.5	45.98	93.86	-0.25	-0.02	17	18
县交通运输局	191	4.95	2.51	36.07	46.8	90.33	-2.36	-0.03	27	14
县人社局	207	5	1.59	37.63	48.14	92.36	-3.09	-0.12	24	16
县农业农村局	28	5	3.21	36.95	47.89	93.06	-0.62	-0.01	19	20
东阿吉电(综合执法局)	45	5	3.33	37.57	46.38	92.28	-5	0	28	17
县东财公司	68	5	3.6	37.6	47.17	93.37	-2.29	-0.02	21	21
县消防大队	12	5	3.33	40	50	98.33	-1.44	0	10	26
县民政局	13	5	4.62	40	50	99.62	-1.33	-0.02	8	28
县供电公司	32	5	2.19	40	47.62	94.81	0	-0.03	14	26
县住建局	536	5	3.64	37.52	46.13	92.28	-1	-0.02	20	24
县教育体育局	170	5	3.03	36	45.7	89.73	-1.02	-0.03	25	22
县自然资源规划局	42	5	1.43	37.2	49.25	92.87	-4.12	-0.1	26	22
东阿生态环境分局	34	4.85	1.91	38.93	47.52	93.22	-3.56	-0.19	23	25

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9月13日印发
