

市民热线服务中心 (12345) 月报

〔2024〕第9期

东阿县人民政府办公室

2024年10月17日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024年9月份办理情况

一、总体情况

9月份,东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单4411件,较上月减少795件,降幅15.27%,与去年同期相比减少923件,降幅17.3%。其中,镇(街)共承办公单1565件,占总承办量的35.48%;县直有关单位共承办公单2846件,占总承办量的64.52%。

承办群众诉求中,响应率99.57%,按时办理率67.99%,解决率97.93%,综合满意率97.47%。

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1320件(主要为交通运输468件,居民生活398件,城市管理275件),占来电总量的29.69%,同比降幅8.33%;其次为城乡建设类,共计785件(主要为住房与房地产589件,园林绿化90件,道路修建69件),占来电总量的17.66%,同比降幅9.25%;占比居第三位的为三农问题类,共计662件(主要为农民生活395

件，农村工作 168 件，农业生产 76 件)，占来电总量的 14.89%，同比降幅 27.73%；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	
大桥镇	1	县文化旅游局	1
高集镇	2	县农业农村局	2
陈集镇	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	
新城街道	8	县消防大队	24
姜楼镇	9	县教育体育局	25
姚寨镇	10	东阿生态环境分局	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	
满分	较低	较高	较低	较高	较低
大桥镇	陈集镇	大桥镇	姚寨镇	大桥镇	姚寨镇
高集镇	新城街道	铜城街道	刘集镇	鱼山镇	陈集镇

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
县文化旅游局	东阿生态环境分局	县文化旅游局	县东财公司	县医疗保障局	县商务投资促进局
县残联	县东财公司	县商务投资促进局	县残联	县退役军人事务局	县发改局

三、热点问题分析

(一)物业管理问题 334 件,较上月减少 152 件,降幅 31.28%。业主主要反映物业服务方面问题,小区内机动车、非机动车乱停放、楼道卫生脏乱差、电梯频繁故障等,反映较多的小区是水岸丽景、江北国际。

(二)农民工工资问题 327 件,较上月减少 36 件,降幅 9.92%。该类问题主要集中在,一是房屋建设方面,包括住宅、办公楼房改造,涉及能源安装、建筑装饰等;二是乡村建设方面,村路维修、河道护坡、桥梁修建工作等,欠薪年限多是 2 至 3 年。

(三)消费者维权问题 299 件,较上月减少 26 件,降幅 8%。问题主要涉及,一是商品消费维权方面,空调制冷效果差、餐饮经营范围不规范等要求依法赔偿;二是网购产品消费维权方面,部分消费者反映食品存在发霉变质、过期,营养成分表数据不相符等来电人要求核实处理并赔偿。

(四)市容环境问题 248 件,较上月减少 85 件,降幅 25.53%。诉求主要涉及,一是占道经营,临街商铺、流动商贩在小区、医院附近路边经营,影响市容环境;二是道路不洁,道路一侧有较多树枝、碎石等未清理,影响交通通行;三是暴露垃圾,城区小区内垃圾桶垃圾满溢,清理不及时。

(五)交通秩序问题 233 件,较上月增加 65 件,涨幅 38.69%。问题主要集中在,一是道路交通安全违法行为,来电人投诉驾驶人员驾驶货车超载通行、驾驶人员求助动态榜数值显示超载问题等情况;二是违法停车,举报较多共享单车、电动车、大型车辆等违规停放,影响通行。

（六）住房与小区改造问题169件，较上月减少52件，降幅23.53%。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、墙体出现裂缝，每逢降雨屋顶、飘窗漏雨严重，造成墙皮脱落，影响生活，反映较多的是如意府、澳林学府里小区等；二是老旧小区改造，业主投诉老旧小区改造，现未完工，施工人员将材料丢弃在小区内，影响正常通行，要求尽快施工，反映较多的是棉厂小区。

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 9 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	市级到期 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	89	5	4.27	40	50	99.27	0	-4.01	-0.02	3	1
高集镇	112	4.96	3.48	40	49.02	97.46	0	-0.65	-0.05	1	3
陈集镇	69	5	2.83	38.86	48.62	95.31	-5	0	-0.1	6	3
铜城街道	470	5	3.68	39.42	49.57	97.67	-15	-1.13	-0.04	10	2
牛角店镇	113	4.96	2.43	40	49.48	96.87	-2.5	-5	-0.05	7	5
鱼山镇	83	5	4.4	40	49.04	98.44	0	-2.18	-0.03	2	8
刘集镇	119	5	1.97	39.26	45.83	92.07	-5	-4.84	-0.05	9	6
新城街道	319	4.98	2.37	37.46	48.16	92.98	-7.5	-2.99	-0.04	8	7
姜楼镇	116	5	4.22	40	47.58	96.8	0	-3.85	-0.06	4	9
姚寨镇	51	5	2.16	40	47.37	94.53	0	-3.68	-0.06	5	10

附表 2-1:

2024 年 9 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	市级到期 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
县文化旅游局	9	5	3.33	40	50	98.33	0	0	-0.02	3	1
县农业农村局	27	5	3.89	37.5	50	96.39	0	-0.99	-0.01	11	1
县残联	5	5	5	40	43.75	93.75	0	0	0	15	1
县行政执法局	412	5	3.67	39.67	49.47	97.8	-1.15	0	-0.06	9	6
县商务投资促进局	14	5	4.64	40	50	99.64	0	-0.48	-0.13	2	9
县卫生健康局	66	5	3.86	37.89	46.68	93.44	-1.15	-0.71	-0.03	20	7
经济开发区	38	5	3.95	38.26	46.96	94.16	0	-1.23	-0.01	17	9
县市场监督管理局	352	4.99	3.79	39.8	49.61	98.19	-1.15	-0.30	-0.04	8	13
东阿公路事业发展中心	49	5	3.88	40	48	96.88	-1.15	-0.27	-0.04	10	14
东阿吉电(综合执法局)	62	5	2.9	38.46	48.19	94.55	-3.46	-2.47	-0.06	22	9
县人社局	133	5	1.88	40	49.04	95.92	-15	-2.01	-0.04	26	8
县自然资源规划局	21	5	1.9	40	50	96.9	0	-1.59	-0.02	12	14
县水利局	103	5	3.79	40	49.45	98.23	0	-0.78	-0.02	5	17
县供电公司	42	5	2.02	36.52	45.41	88.96	0	-1.43	-0.06	23	12
县医疗保障局	41	5	4.76	40	50	99.76	0	-0.33	0	1	22

附表 2-2:

2024 年 9 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	市级到期 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
东阿交警大队	304	4.97	4.14	39.09	48.6	96.8	-4.62	-0.07	-0.03	18	16
县公安局	99	5	4.34	39.13	46.71	95.18	0	-0.07	-0.02	14	21
县税务局	25	5	2.8	40	48.95	96.75	0	0	-0.02	7	24
县交通运输局	170	4.97	2.18	39.53	49.38	96.06	-2.31	-1.73	-0.04	19	19
县东财公司	35	5	2.86	34.55	44.43	86.83	0	-1.33	-0.02	24	18
县住建局	460	5	3.98	38.86	48.16	95.99	-2.31	-2.42	-0.01	21	20
县发改局	5	5	2	40	50	97	0	-1.33	-0.51	13	24
县退役军人事务局	27	5	3.33	40	50	98.33	0	-1.48	0	6	27
县消防大队	13	4.62	3.85	40	50	98.46	0	-0.51	-0.1	4	28
县教育体育局	258	4.81	3	39.38	48.34	95.53	-1.15	-1.03	-0.04	16	23
东阿生态环境分局	32	4.84	1.56	35.79	47.89	90.09	-4.62	-1.88	-0.05	25	24

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10月17日印发
