

市民热线服务中心 (12345) 月报

[2024] 第 10 期

东阿县人民政府办公室

2024 年 11 月 17 日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024 年 10 月份办理情况

一、总体情况

10 月份，东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单 4416 件，较上月增加 5 件，涨幅 0.11%，与去年同期相比减少 1210 件，降幅 21.51%。其中，镇（街）共承办公单 1601 件，占总承办量的 36.25%；县直有关单位共承办公单 2815 件，占总承办量的 63.75%。

承办群众诉求中，响应率 99.26%，按时办理率 73.70%，解决率 98.22%，综合满意率 97.76%。

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 1307 件（主要为居民生活 492 件，交通运输 373 件，城市管理 282 件），占来电总量的 29.44%，同比降幅 18.26%；其次为**三农问题类**，共计 762 件（主要为农民生活 368 件，农村工作 243 件，农业生产 132 件），占来电总量的 17.17%，同比降幅 38.20%；占比居第三位的为**城乡建设类**，共计 699 件（主要为住房与房地产

508 件，道路修建 79 件，园林绿化 74 件)，占来电总量的 15.75%，同比降幅 14.76%；其余类别占比较低。

二、办理情况通报

(一) 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
鱼山镇	姜楼镇	大桥镇	陈集镇	大桥镇	新城街道
大桥镇	新城街道	高集镇	姚寨镇	鱼山镇	刘集镇

(二) 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
县应急管理局	民政局	县应急管理局	县农业农村局	县文化旅游局	东阿生态环境分局
县文化旅游局	税务局	县文化旅游局	县行政审批服务局	县财政局	经济开发区

三、热点问题分析

(一) 消费者维权问题 315 件，较上月增加 16 件，涨幅 5.35%。问题主要涉及，一是商品质量方面，消费者购买商品与宣传不符、超保销售、三无产品等要求依法赔偿；二是售后服务方面，部分消费者反映预付费后使用不佳退费难，包括酒店入住、运动健身、美容美体等。

(二) 物业管理问题 306 件，较上月减少 28 件，降幅 8.38%。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、电梯间卫生清理不及时，物业服务态度差等，反映较多的小区是学府新城、胶城国际。

(三)农民工工资问题 250 件,较上月减少 77 件,降幅 23.55%。该类问题主要集中在,一是商品住宅楼房、回迁安置房、高速、学校等在建或已完工多年的项目拖欠农民工工资;二是自来水改造、村路维修工作等拖欠农民工工资。

(四)市容环境问题 239 件,较上月减少 9 件,降幅 3.63%。诉求主要涉及,一是路沿石以下、小区门口较多流动商贩占道经营,影响通行;二是供热管网、在建楼房等工地施工,机器声音过大,噪音扰民。

(五)供暖问题 189 件,较上月增加 140 件,涨幅 285.71%。临近采暖季,集中供热实行“传统面积制”和“两部制”计算方式,业主反映,一是暖气流量表安装问题,供热公司暖气流量表数量有限,还未安装的业主要求安装;已安装流量表的部分业主按“传统面积制”交费要求拆除流量表。二是新小区入住率低供暖管道未接通,无法交费,要求尽快接通供暖管道。

(六)交通秩序问题181件,较上月减少52件,降幅22.32%。问题主要涉及,一是道路交通安全方面,陈集镇国道105处(由陈集前往县区)路段,自6月份已公示并调整为单行车道,驾驶人员逆向行驶被罚款,要求减免罚款;举报驾驶人员驾驶货车、渣土车,超载、超速、借道行驶,摩托车炸街等。二是车辆乱停放方面,举报小区附近、道路两侧机动车随意停放,影响通行;非机动车不按规定地点停放。

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 10 月份各镇（街）通报情况汇总

单位	承办量	响应率	响应率得分 (5)	按时办理率	按时办理率得分 (5)	解决率	解决率得分 (40)	满意率	满意率得分 (50)	市级到期得分	延期未回复得分	绩效考核得分
鱼山镇	115	100%	5	88.70%	4.43	100%	40	98.96%	49.48	0	0	-0.11
大桥镇	44	100%	5	81.82%	4.09	100%	40	100%	50	0	-1.54	-0.11
陈集镇	89	100.00%	5	80.90%	4.04	96.67%	38.67	95.22%	47.61	-2.50	-0.66	-0.12
高集镇	87	99%	4.94	47.13%	2.36	97.50%	39	99.00%	49.5	-1.67	-2.43	-0.22
姚寨镇	79	97.47%	4.87	56.96%	2.85	97.62%	39.05	91%	45.5	0.00	-0.80	-0.12
姜楼镇	125	96.80%	4.84	85.60%	4.28	96.30%	38.52	98.22%	49.11	-4.17	-1.30	-0.12
刘集镇	156	100%	5	67.31%	3.37	100%	40	98.04%	49.02	-5.83	-2.38	-0.32
铜城街道	444	100.00%	5	74.32%	3.72	98.05%	39.22	97.10%	48.55	-7.50	0.00	-0.24
牛角店镇	115	94.78%	4.74	40.00%	2	97.87%	39.15	97.50%	48.75	-0.83	-5	-0.16
新城街道	369	99%	4.96	61.52%	3.08	96.07%	38.43	97.66%	48.83	-15	-0.76	-0.28

附表 2-1:

2024 年 10 月份各县直部门通报情况汇总

单位	承办量	响应率	响应率 得分 (5)	按时办 理率	按时办理率 得分 (5)	解决率	解决率 得分 (40)	满意率	满意率 得分 (50)	市级到 期得分	延期未回 复得分	质效考 核得分
县应急管理局	3	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	0	-0.06
县文化旅游局	12	100%	5	91.67%	4.58	100%	40	100%	50	0	0	0
县医疗保障局	80	100%	5	93.75%	4.69	100%	40	100%	50	0	-0.52	-0.18
东阿交警大队	248	100%	5	92.74%	4.64	99.40%	39.76	99%	49.5	0	-0.17	-0.14
东阿公路事业发展中心	25	100%	5	80%	4	100%	40	100%	50	0	-0.84	-0.29
县市场监督管理局	353	100%	5	84.42%	4.22	100%	40	97.95%	48.97	0	-0.68	-0.09
县公安局	134	100%	5	94.03%	4.7	100%	40	96.15%	48.08	0	-0.47	-0.04
县财政局	5	100%	5	80%	4	100%	40	100%	50	0	-2.09	0
县商务投资促进局	12	100%	5	83.33%	4.17	100%	40	100%	50	0	-2.61	0
县卫生健康局	59	100%	5	74.58%	3.73	100%	40	98.08%	49.04	0	-1.42	-0.05
县消防大队	14	100%	5	71.43%	3.57	100%	40	100%	50	-1.88	0	-0.5
东阿黄河河务局	1	100%	5	0%	0	100%	40	100%	50	0	0	0
县教育体育局	204	99.02%	4.95	87.75%	4.39	99%	39.6	100%	49.81	-3.75	-1.33	-0.18
县供电公司	37	100%	5	67.57%	3.38	100%	40	100%	50	-5.63	-0.28	-0.5
县民政局	20	100%	5	85%	4.25	88.89%	35.56	95.56%	47.78	0	-1.05	-0.21

附表 2-2:

2024 年 10 月份各县直部门通报情况汇总

单位	承办量	响应率	响应率得分(5)	按时办理率	按时办理率得分(5)	解决率	解决率得分(40)	满意率	满意率得分(50)	市级到期得分	延期未回复得分	绩效考核得分
经济开发区	50	100%	5	76%	3.8	95.83%	38.33	96%	48	-1.88	-1.67	-0.6
县退役军人事务局	46	100%	5	67.39%	3.37	94.12%	37.65	100%	50	0	-5	-0.15
县自然资源规划局	35	100%	5	57.14%	2.86	100%	40	97.06%	48.53	-5.63	-1.19	-0.04
县行政执法局	342	100%	4.99	78.65%	3.93	98.20%	39.28	97.88%	48.94	-7.50	-0.83	-0.21
县行政审批服务局	11	100%	5	90.91%	4.55	100%	40	80%	40	0	-0.95	-0.22
县交通运输局	167	99.40%	4.97	55.09%	2.75	96.20%	38.48	97.85%	48.93	-3.75	-2.88	-0.19
县农业农村局	24	95.83%	4.79	70.83%	3.54	93.75%	37.5	94.17%	47.08	-3.75	-1.31	-0.02
县住建局	353	100%	5	83.57%	4.18	98.37%	39.35	98.06%	49.03	-7.50	-3	-0.08
县东财公司	43	100%	5	76.74%	3.84	96.43%	38.57	94.73%	47.36	-5.63	-2.43	-0.12
县税务局	17	100%	5	35.29%	1.76	87%	34.67	96.67%	48.33	-3.75	0	-0.45
县水利局	116	99.14%	4.96	55.17%	2.76	100%	40	98.84%	49.42	-13.13	-0.99	-0.1
东阿生态环境分局	21	100%	5	66.67%	3.33	90%	36	96.36%	48.18	-7.50	-2.49	-0.51
县人社局	136	99.26%	4.96	39.71%	1.99	97.22%	38.89	98.75%	49.37	-13.13	-1.84	-0.23
东阿吉电(综合执法局)	229	95.63%	4.78	65.50%	3.28	98.57%	39.43	97.53%	48.77	-15	-1.96	-0.16

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11月17日印发
