

市民热线服务中心 (12345) 月报

[2024] 第 11 期

东阿县人民政府办公室

2024 年 12 月 23 日

东阿县 12345 市民热线承办件 2024 年 11 月份办理情况

一、总体情况

11 月份，东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单 5335 件，较上月增加 919 件，涨幅 20.81%，与去年同期相比减少 3725 件，降幅 41.11%。其中，镇（街）共承办公单 1714 件，占总承办量的 32.13%；县直有关单位共承办公单 3621 件，占总承办量的 67.87%。

承办群众诉求中，响应率 99.56%，按时办理率 73.78%，解决率 85.02%，综合满意率 86.28%。

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 2328 件（主要为居民生活 1468 件，交通运输 410 件，城市管理 305 件），占来电总量的 43.43%，同比降幅 49.61%；其次为**三农问题类**，共计 744 件（主要为农民生活 465 件，农村工作 204 件），占来电总量的 13.88%，同比降幅 36.79%；占比居第三位的为**城乡建设类**，共计 673 件（主要为住房与房地产 523 件，道路

修建 68 件), 占来电总量的 12.56%, 同比降幅 38.54%; 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	
较高	较低	较高	较低	较高	较低
陈集镇	姚寨镇	陈集镇	姚寨镇	姚寨镇	铜城街道
铜城街道	牛角店镇	铜城街道	牛角店镇	大桥镇	新城街道

(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
东阿黄河河务局	经济开发区	东阿黄河河务局	经济开发区	东阿黄河河务局	县自然资源局
县行政审批服务局	县退役军人事务局	县行政审批服务局	县退役军人事务局	县行政审批服务局	经济开发区

三、热点问题分析

(一) 供暖问题1141件, 较上月增加952件, 涨幅503.70%。主要涉及供暖设施、供暖温度不达标、供暖设施维护维修、供暖费用等。反映较集中的, 一是供暖设施问题, 共401件, 占该类问题35.14%, 暖气流量表安装、逾期交纳费用供暖阀门未开通、供暖管道改造等影响取暖, 反映较多的小区是湖境壹品、古韵新城; 二是供暖温度不达标, 业主反映家中暖气温度较低要求提升温度, 反映较多的小区是鱼山美郡、喜园; 三是供暖设施维护维修, 供暖主管道破裂漏水、家中供暖设备冰凉或无水, 要求尽快维修; 四是供暖费用, 因暖气管道不热或无水等原因要求退费。

(二) 物业管理问题**333**件，较上月增加**27**件，涨幅**8.82%**。业主主要反映物业服务方面问题，小区内机动车占用消防通道乱停放，地下车库、步梯楼道卫生清理不及时，物业工作人员服务态度问题等，反映较多的小区是贺庄、喜园。

(三) 消费者维权问题 **327** 件，较上月增加 **12** 件，涨幅 **3.81%**。问题主要涉及，一是商品消费方面，消费者购买商品，包括食品、日化等包装标注、配料表成分不符合执行标准，以及三无产品、超保销售、虚假宣传等要求依法赔偿；二是售后服务方面，部分消费者反映，汽（电）车、家电质保售后服务不到位，健身预付费后和承诺不符，退费难。

(四) 农民工工资问题 **289** 件，较上月增加 **39** 件，涨幅 **15.60%**。该类问题主要集中在，一是楼体建设方面，商品楼、回迁安置房、产业园等在建或已完工多年的项目拖欠农民工工资；二是乡村和水利建设方面，自来水改造、村路维修、光伏发电安装、河道护坡工作等拖欠农民工工资。

(五) 市容环境问题 **283** 件，较上月增加 **44** 件，涨幅 **18.41%**。诉求主要涉及，一是学校、小区门口两侧道路上较多流动商贩占道经营，影响通行；二是新建楼房、供热管道铺设、高速修建等工地施工，机器声音过大，噪音扰民。

(六) 交通秩序问题**200**件，较上月增加**19**件，涨幅**10.50%**。问题主要涉及，一是道路交通安全方面，市民投诉频次较高的道路交通违法行为包括，举报较多驾驶人员驾驶大型翻斗车辆在浮桥、乡镇公路超载通行，骑行电动自行车不佩戴头盔等；二是交通秩序方面，举报小区附近、道路两侧路沿石以下辅道处机动车乱停放，接送学生

时车辆随意停放，影响道路正常通行等；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 11 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	质效考 核得分
陈集镇	96	98.96%	4.95	78.13%	3.91	93.81%	37.53	93.88%	46.94	-1.15	0	-0.26
鱼山镇	77	100%	5	94.81%	4.74	87.01%	34.81	88.31%	44.16	0	-1.39	-0.24
姜楼镇	140	98.57%	4.93	96.43%	4.82	84.29%	33.71	85.86%	42.93	-0.38	-1.87	-0.28
大桥镇	48	100%	5	87.50%	4.38	83.33%	33.33	85%	42.50	-0.77	-1.15	-0.13
高集镇	83	98.80%	4.94	78.31%	3.92	80.95%	32.38	82.14%	41.07	-0.38	-2.57	-0.19
铜城街道	548	100%	5	79.38%	3.97	89.62%	35.85	90.36%	45.18	-15	-1	-0.43
新城街道	406	100%	5	62.81%	3.14	79.80%	31.92	81.90%	40.95	-4.62	-2.69	-0.43
刘集镇	145	100%	5	55.17%	2.76	73.10%	29.24	74.41%	37.21	-6.92	-3.69	-0.34
姚寨镇	55	98.18%	4.91	65.45%	3.27	65.45%	26.18	68.91%	34.45	-0.77	-4.94	-0.01
牛角店镇	128	100%	5	46.88%	2.34	64.84%	25.94	67.97%	33.98	-3.85	-5	-0.26

附表 2-1:

2024 年 11 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
东阿黄河河务局	4	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	0	0
县行政审批服务局	8	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	0	0
县文化旅游局	10	100%	5	90%	4.5	100%	40	100%	50	0	0	-0.04
东阿公路事业发展中心	24	100%	5	79.17%	3.96	100%	40	100%	50	-0.16	0	-0.11
县商务投资促进局	18	100%	5	83.33%	4.17	100%	40	100%	50	-0.08	0	-0.53
县应急管理局	3	100%	5	66.67%	3.33	100%	40	100%	50	0	0	-0.06
东阿交警大队	254	100%	5	92.13%	4.61	98.03%	39.21	97.44%	48.72	-0.41	-0.14	-0.13
县融媒体中心	7	100%	5	28.57%	1.43	100%	40	100%	50	0	0	-0.11
县公安局	86	100%	5	98.84%	4.94	97%	38.60	95%	47.56	-0.08	-0.31	-0.07
县税务局	31	100%	5	35.48%	1.77	100%	40	98%	49.19	-0.41	0	-0.41
县医疗保障局	36	100%	5	97.22%	4.86	94.44%	37.78	95%	47.5	-0.08	-0.49	-0.27
县消防大队	12	100%	5	91.67%	4.58	91.67%	36.67	92.50%	46.25	0	-0.73	0
县民政局	14	100%	5	71.43%	3.57	92.86%	37.14	93.57%	46.79	-0.08	-0.63	-0.27
县行政执法局	441	100%	4.98	80.50%	4.02	92.29%	36.92	92.95%	46.47	-1.05	-0.62	-0.34
县市场监督管理局	331	100%	4.98	79.46%	3.97	90.63%	36.25	91.57%	45.79	-0.08	-0.79	-0.07
县水利局	136	98.53%	4.93	75%	3.75	87.50%	35	88.46%	44.23	-0.32	-0.90	-0.31

附表 2-2:

2024 年 11 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
县农业农村局	27	100%	5	88.89%	4.44	85.71%	34.29	86.67%	43.33	-0.16	-1.30	-0.11
县教育体育局	232	100%	4.98	94.40%	4.72	81.47%	32.59	83.32%	41.66	-0.08	-1.58	-0.16
县卫生健康局	80	100%	5	62.50%	3.13	82.50%	33	84.25%	42.13	-0.32	-1.42	-0.25
东阿吉电(综合执法局)	960	99.06%	4.95	61.77%	3.09	95.00%	38.00	95.51%	47.76	-15	-0.36	-0.36
县自然资源规划局	30	100%	5	56.67%	2.83	80%	32	82%	41	-0.49	-1.75	-0.57
东阿生态环境分局	33	100%	5	39.39%	1.97	79.41%	31.76	81.16%	40.58	-0.16	-1.86	-0.32
县东财公司	47	100%	5	76.60%	3.83	70.83%	28.33	73.44%	36.72	-0.32	-2.23	-0.14
县住建局	329	100%	4.98	86.02%	4.3	65.77%	26.31	68.79%	34.39	-0.41	-2.87	-0.14
县交通运输局	137	99.27%	4.96	51.82%	2.59	63.50%	25.40	66%	33.25	0	-0.26	-0.13
县供电公司	27	100%	5	55.56%	2.78	66.67%	26.67	70.00%	35.00	-0.41	-2.92	-0.35
经济开发区	41	100%	5	87.80%	4.39	60.98%	24.39	64.88%	32.44	-0.41	-3.20	-0.57
县人社局	151	100%	5	54.97%	2.75	62.91%	25.17	66.62%	33.31	-2.51	-2.84	-0.31
县退役军人事务局	16	100%	5	68.75%	3.44	56.25%	22.5	60.63%	30.31	-0.08	-3.83	-0.08

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12月23日印发
