

市民热线服务中心（12345）月报

〔2023〕第4期

东阿县人民政府办公室

2023年5月15日

东阿县12345市民热线承办件 2023年4月份办理情况

一、系统办理情况

4月份，东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单3291件，响应率99.63%，按时办理率84.57%，解决率99.31%，综合满意率99.57%。

按群众来电反映问题的内容分，前三类是：城市综合类承办836件，占25.15%；三农问题类承办632件，占19.01%；城乡建设类承办595件，占17.90%。

镇（街）共承办公单1193件，占总承办量的36.25%，综合排名前三名：铜城街道、鱼山镇、新城街道，后三名：姜楼镇、姚寨镇、牛角店镇。（镇（街）系统办理情况见附表1）

县直有关单位共承办公单2098件，占总承办量的63.75%，承办量>100件的单位综合排名前三名：东阿交警大队、县市场监督管理局、县住建局，后三名：县交通运输局、县行政执法局、县教

育体育局；承办量 10 件＜承办量＜100 件的单位综合排名前三名：县供电公司、县退役军人事务局、县医疗保障局，后三名：县人社局、东阿吉电（综合执法局）、经济开发区；承办量＜10 件的单位综合排名前三名：县司法局、县残联、县消防大队、县行政审批服务局，后三名：东阿黄河河务局、县金融办、县工业公司。（县直有关单位系统办理情况见附表 2）

市级重办单共 6 件：县市场监督管理局 2 件，县农业农村局、县人社局、县住建局、县教育体育局各 1 件。

二、市级抽访情况

市级抽访涉及 796 件工单。结果为：满意率 82.79%，解决率 59.30%。其中，涉及问题工单 333 件。（市级抽访问题工单情况统计表见附表 3）

1、未解决、过程不满意 128 件。涉及较多的单位：新城街道 17 件，县公安局 12 件，东阿交警大队 11 件，铜城街道、牛角店镇各 8 件，刘集镇 7 件，县行政执法局、县交通运输局、县市场监督管理局、县住建局各 6 件，高集镇、姜楼镇、姚寨镇各 5 件，陈集镇、县卫生健康局各 4 件。

2、已解决、过程不满意 9 件。新城街道 3 件，铜城街道、大桥镇、县农业农村局、县行政执法局、县住建局、东阿交警大队各 1 件。

3、未解决、过程满意 196 件。涉及较多的单位：县住建局 32 件，县交通运输局、东阿交警大队各 15 件，刘集镇 14 件，新城街道、铜城街道各 10 件，县行政执法局、县教育体育局各 9 件，县

市场监督管理局、县人社局各 8 件，姜楼镇、牛角店镇、姚寨镇各 7 件，大桥镇、县公安局各 6 件。

三、热点问题分析

1、消费者维权问题 229 件。较上月减少 63 件，减少 21.58%。问题主要涉及，一是消费者在实体店内购买商品存在质量问题，要求退换货或赔偿，涉及商品主要为电动车、服饰等；二是部分消费者反映在电商平台、直播间等消费，到货后发现商品宣传与实际不符，来电人要求按照食品安全法给予赔偿，涉及商品主要为食品、美容产品等。

2、物业管理问题 217 件。较上月减少 121 件，减少 35.80%。业主主要反映物业服务意识差，共 207 件，占该类问题的 95.39%，包括小区停车管理、物业服务态度与质量、卫生保洁等，反映较多的是东城御府小区、西城悦府小区。

3、农民工工资问题 202 件。较上月增加 20 件，增加 10.99%。问题主要涉及建筑领域农民工工资未支付问题。承包商、包工头拖欠农民工土建工作、水电暖设施安装部分工资，涉及建筑企业较多的单位包括县联谊建筑安装工程有限公司。

4、市容环境问题 178 件。较上月增加 2 件，增加 1.14%。问题主要涉及，一是占道经营的流动摊贩堵塞交通，县城区投诉地反映较多的是文化街和商业街王海市场；二是施工扰民问题，城区建筑工地夜间施工，影响周边居民休息，来电人要求制止夜间施工。

5、交通秩序问题 170 件。较上月减少 4 件，减少 2.30%。问题主要涉及，一是道路交通安全违法行为问题，来电人投诉驾驶人员驾驶机

动车超载、电动自行车驾驶人未按规定佩戴安全头盔等；二是违法停车问题，主要涉及举报机动车、非机动车违规停放，影响通行。

6、村民待遇问题148件。较上月减少24件，减少13.95%。问题主要涉及，一是村民各类补偿发放，要求协助发放高龄补贴、乡村医生补助、占地补偿等；二是村民生活污水改造，未恢复胡同地面，影响通行。

表 1：镇（街）办理情况表

表 2：县直有关单位办理情况表

表 3：市级抽访问题工单情况统计表

附表 1:

2023 年 4 月份镇（街）办理情况表

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)	综合满意 率得分 (50)	质效	办理情况 得分	办理情况 排名	抽测 排名	总排名
铜城街道	266	5	4.89	39.86	49.95	0	99.7	1	1	1
鱼山镇	65	5	4.85	39.8	49.8	0	99.46	2	2	2
新城街道	255	4.98	4.63	39.8	49.9	0	99.3	3	3	3
大桥镇	39	5	4.23	40	50	0	99.23	5	5	4
高集镇	57	5	4.91	39.56	49.56	0	99.03	6	6	5
姚寨镇	86	5	4.36	40	49.44	0	98.8	9	4	6
陈集镇	55	5	4.45	39.8	50	0	99.26	4	10	7
姜楼镇	92	5	5	39.1	49.74	0	98.83	8	7	8
刘集镇	182	4.97	4.45	39.68	49.75	-0.01	98.84	7	8	9
牛角店镇	96	4.84	4.17	39.62	49.61	0	98.24	10	9	10

附表 2-1:

2023 年 4 月份县直有关单位办理情况表

(承办量>100 件)

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)	综合满意 率得分 (50)	质效	办理情况 得分	办理情况 排名	抽测 排名	总排名
县市场监督管理局	236	5	4.92	40	49.89	-0.22	99.58	2	2	1
东阿交警大队	258	5	4.73	40	50	0	99.73	1	5	2
县教育体育局	176	5	4.86	38.78	49.41	-0.15	97.91	6	1	3
县住建局	355	5	4.49	39.76	49.84	-0.08	99.01	3	4	4
县行政执法局	243	5	4.75	39.31	49.36	0	98.43	5	3	5
县交通运输局	150	5	4.8	39.58	49.18	0	98.56	4	6	6

附表 2-2:

2023 年 4 月份县直有关单位办理情况表
(10 件<承办量<100 件)

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)	综合满意 率得分 (50)	质效	办理情况 得分	办理情况 排名	抽测 排名	总排名
县医疗保障局	20	5	4.75	40	50	0	99.75	3	5	1
东阿公路事业发展中心	12	5	4.17	40	50	0	99.17	8	1	2
县税务局	31	5	4.19	40	50	0	99.19	7	2	3
县民政局	12	4.58	5	40	50	0	99.58	5	6	4
县东财公司	90	4.83	3.94	40	50	-0.03	98.75	11	3	5
县农业农村局	26	5	4.81	40	50	-1	98.81	10	4	6
县供电公司	12	5	5	40	50	0	100	1	13	7
县退役军人事务局	14	5	5	40	50	0	100	1	13	7
县自然资源规划局	29	5	4.48	40	50	0	99.48	6	11	9
县水利局	53	5	3.87	39.56	49.56	0	97.98	12	6	10
东阿生态环境分局	36	5	4.17	40	50	-0.14	99.03	9	10	11
县公安局	94	5	4.84	39.88	49.88	0	99.6	4	15	12
经济开发区	25	5	4	38	48.57	0	95.57	16	6	13
县人社局	99	5	4.49	38.69	49.08	-0.26	97.01	14	9	14
县卫生健康局	59	5	4.41	39.16	49.33	-0.03	97.87	13	12	15
东阿吉电（综合执法局）	26	5	4.42	38.5	49.02	0	96.94	15	16	16

附表 2-3:

2023 年 4 月份县直有关单位办理情况表
(承办量<10 件)

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)	综合满意 率得分 (50)	质效	办理情况 得分	办理情况 排名	抽测 排名	总排名
县司法局	1	5	5	40	50	0	100	1	1	1
县残联	3	5	5	40	50	0	100	1	1	1
县消防大队	6	5	5	40	50	0	100	1	1	1
县行政审批服务局	8	5	5	40	50	0	100	1	1	1
县文化旅游局	7	5	4.29	40	50	0	99.29	5	1	5
县商务投资促进局	7	5	4.29	40	50	0	99.29	5	1	5
县发改局	5	5	3	40	50	-0.04	97.96	7	1	7
东阿黄河河务局	3	5	0	40	50	0	95	8	1	8
县金融办	1	5	0	40	50	0	95	8	9	9
县工业公司	1	5	0	40	50	0	95	8	9	9

附表 3:

2023 年 4 月份市级抽访问题工单情况统计表

单 位	未解决、过程 不满意（件）	未解决、过程 满意（件）	已解决、过程 不满意（件）
新城街道	17	10	3
县公安局	12	6	0
东阿交警大队	11	15	1
牛角店镇	8	7	0
铜城街道	8	10	1
刘集镇	7	14	0
县行政执法局	6	9	1
县交通运输局	6	15	0
县市场监督管理局	6	8	0
县住建局	6	32	1
高集镇	5	3	0
姜楼镇	5	7	0
姚寨镇	5	7	0
陈集镇	4	3	0
县卫生健康局	4	1	0
东阿吉电（综合执法局）	3	3	0
县人社局	3	8	0
东阿生态环境分局	2	1	0
县自然资源规划局	2	2	0
鱼山镇	2	2	0
经济开发区	1	1	0
县教育体育局	1	9	0
县人民银行	1	1	0
县水利局	1	3	0
县退役军人事务局	1	3	0
县医疗保障局	1	0	0
大桥镇	0	6	1
县农业农村局	0	1	1
县东财公司	0	3	0
县工信局	0	1	0
县工业公司	0	1	0
县供电公司	0	1	0
县金融办	0	1	0
县民政局	0	1	0
县税务局	0	1	0

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

2023 年 5 月 15 日印发
