

市民热线服务中心（12345）月报

〔2023〕第3期

东阿县人民政府办公室

2023年4月17日

东阿县12345市民热线承办件 2023年3月份办理情况

一、总体情况

（一）系统办理情况

3月份，东阿县市民热线服务中心共收到省、市平台承办单4727件，响应率99.93%，按时办理率87.17%，解决率99.45%，综合满意率99.67%。

按群众来电反映问题的内容分，前三类是：城市综合类承办1281件，占26.68%；三农问题类承办998件，占20.79%；城乡建设类承办906件，占18.87%。

镇（街）共承办公单1721件，承办数量较多的是新城街道440件、铜城街道378件。县直有关单位共承办公单3006件，承办数量较多的是县住建局530件、县市场监督管理局326件。

市级重办单共9件：县住建局各2件，新城街道、县农业农村局、县市场监督管理局、东阿吉电（综合执法局）、县交通运输局、

县水利局、县人社局各 1 件。

（二）市级抽访情况

市级抽访涉及 848 件工单。结果为：满意率 80.31%，解决率 60.50%。其中，涉及问题工单 349 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 153 件。涉及较多的单位：刘集镇 22 件，县住建局 19 件，新城街道 12 件，东阿吉电（综合执法局）11 件，县交通运输局 10 件，铜城街道、县市场监督管理局 9 件，东阿交警大队 7 件，牛角店镇 6 件，陈集镇、姜楼镇、姚寨镇各 5 件，鱼山镇、县行政执法局各 4 件。

2、已解决、过程不满意 14 件。刘集镇 5 件，县住建局、县教育体育局各 2 件，新城街道、陈集镇、高集镇、县交通运输局、东阿生态环境分局各 1 件。

3、未解决、过程满意 182 件。涉及较多的单位：县住建局 33 件，新城街道 17 件，铜城街道 15 件，县交通运输局、东阿吉电（综合执法局）各 13 件，鱼山镇 10 件，牛角店镇、刘集镇各 8 件，县市场监督管理局 7 件，姜楼镇、县教育体育局各 6 件，县行政执法局、东阿交警大队各 5 件，经济开发区、县农业农村局、县人社局各 4 件。

二、热点问题分析

1、物业管理问题 338 件。较上月增加 124 件，增加 57.94%。业主主要反映物业服务意识差，共 324 件，占该类问题的 95.86%，包括小区物业服务态度与质量、停车管理、装修保证金退还等，反映较多的是西城悦府小区、喜园小区。

2、消费者维权问题292件。较上月增加13件，增加4.66%。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，对售后服务不满意，要求赔偿；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，来电人要求核实处理。

3、供暖问题268件。较上月减少306件，减少53.31%。主要涉及，一是供暖温度不达标，供暖期间业主反映家中暖气温度较低，供暖温度不达标，要求协助提升温度，反映较多的是名仕丽都小区；二是延长供暖期间，小区业主家中部分停暖，影响业主正常取暖，来电人要求尽快恢复供暖，反映较多的是水岸丽景小区。

4、农业耕地灌溉问题224件。较上月增加212件，增加1766.67%。村民主要反映，一是灌溉沟渠内无黄河水，要求疏通沟渠，诉求较多的是姚寨镇、高集镇；二是部分灌溉机井没有通电、损坏后得不到及时维修，导致村民无法灌溉耕地，反映较多的是高集镇、刘集镇。

5、商品房开发与销售问题 190 件。较上月增加 83 件，增加 77.57%。业主主要反映，一是开发商延期交房致违约金赔偿问题，反映较多的是阳光小镇小区；二是交房验收期间，业主发现小区内路面未硬化、地板空鼓等问题，反映较多的是阳光小镇小区。

6、农民工工资问题182件。较上月减少77件，减少29.73%。问题主要是建筑领域，承包商、包工头拖欠土建工作、水电暖设施安装的工资未支付问题，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。

三、承办单位系统办理情况

1、镇（街）办理情况。镇（街）共承办公单 1721 件，占总承

办量的 36.41%。镇（街）响应率满分的共 8 个单位，响应率未得满分的是新城街道、牛角店镇；按时办理率满分的共 2 个单位，按时办理率较低的是牛角店镇、新城街道；解决率满分的共 4 个单位，解决率较低的是刘集镇、牛角店镇；综合满意率满分的共 3 个单位，综合满意率较低的是高集镇、牛角店镇。综合排名前三名：鱼山镇、姚寨镇、姜楼镇，后三名：刘集镇、新城街道、牛角店镇。（镇（街）系统办理情况见附表 1）

2、县直有关单位办理情况。县直有关单位共承办公单 3006 件，占总承办量的 63.59%。县直有关单位响应率满分的共 36 个单位，响应率未得满分的是县农业农村局；按时办理率满分的共 12 个单位，按时办理率为零的是县发改局、县人民武装部；解决率满分的共 26 个单位，解决率较低的是县水利局、县自然资源规划局；综合满意率满分的共 24 个单位，综合满意率较低的是县行政执法局、县水利局。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、县公安局，后三名：县教育体育局、水利局、人社局；承办量 $10 \text{ 件} < \text{承办量} < 100 \text{ 件}$ 的单位综合排名满分的共 5 个单位：县行政审批服务局、东阿公路事业发展中心、县文化旅游局、县税务局、县医疗保障局，后三名：县卫生健康局、县农业农村局、县自然资源规划局；承办量 < 10 件的单位综合排名满分的共 7 个单位：县工信局、县住房公积金、县工业公司、县应急管理局、县司法局、东阿黄河水务局、县烟草公司，后三名：县商务投资促进局、县发改局、县人民武装部。（县直有关单位系统办理情况见附表 2）

附表 1:

2023 年 3 月份镇（街）系统办理情况表

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)	综合 满意率	综合满意 率得分 (50)	质效考 核得分	总得分
鱼山镇	88	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
姚寨镇	103	100%	5	92.23%	4.61	100%	40	100%	50	0	99.61
姜楼镇	97	100%	5	94.85%	4.74	99.7%	39.88	99.74%	49.87	-0.01	99.48
大桥镇	74	100%	5	87.84%	4.39	100%	40	100%	50	0	99.39
陈集镇	66	100%	5	93.94%	4.7	99.49%	39.79	99.7%	49.85	0	99.34
铜城街道	378	100%	5	95.24%	4.76	99.52%	39.81	99.54%	49.77	0	99.34
高集镇	109	100%	5	100%	5	99.73%	39.89	98.66%	49.33	0	99.22
刘集镇	234	100%	5	95.3%	4.76	99.32%	39.73	99.43%	49.72	0	99.21
新城街道	440	99.32%	4.97	80.23%	4.01	100%	40	99.89%	49.95	-0.11	98.81
牛角店镇	132	99.24%	4.96	86.36%	4.32	96.9%	38.76	97.69%	48.84	0	96.88

附表 2-1:

2023 年 3 月份县直有关单位系统办理情况表
(承办量 $\geq$ 100 件)

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)	综合 满意率	综合满意 率得分 (50)	质效考 核得分	总得分
东阿交警大队	264	100%	5	95.45%	4.77	100%	40	100%	50	0	99.77
县市场监督管理局	326	100%	5	98.77%	4.94	100%	40	99.84%	49.92	-0.15	99.71
县公安局	100	100%	5	94%	4.7	99.73%	39.89	99.78%	49.89	0	99.48
县交通运输局	251	100%	5	97.61%	4.88	99.55%	39.82	99.7%	49.85	-0.19	99.36
县行政执法局	243	100%	5	93.83%	4.69	98.64%	39.46	98.74%	49.37	-0.01	98.51
东阿吉电（综合执法局）	271	100%	5	76.75%	3.84	99.88%	39.95	99.76%	49.88	-0.18	98.49
县住建局	530	100%	5	88.68%	4.43	98.82%	39.53	98.9%	49.45	-0.2	98.22
县教育体育局	260	100%	5	88.46%	4.42	98.35%	39.34	98.83%	49.41	-0.01	98.17
县水利局	145	100%	5	93.1%	4.66	97.83%	39.13	98.52%	49.26	-0.33	97.71
县人社局	137	100%	5	68.61%	3.43	98.56%	39.42	99.24%	49.62	-0.44	97.03

附表 2-2:

2023 年 3 月份县直有关单位系统办理情况表
(10 件<承办量<100 件)

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)	综合 满意率	综合满意 率得分 (50)	质效考 核得分	总得分
县行政审批服务局	12	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
东阿公路事业发展中心	12	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县文化旅游局	13	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县税务局	28	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县医疗保障局	33	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县民政局	15	100%	5	93.33%	4.67	100%	40	100%	50	0	99.67
县退役军人事务局	12	100%	5	91.67%	4.58	100%	40	100%	50	0	99.58
经济开发区	38	100%	5	89.47%	4.47	100%	40	98.89%	49.44	-0.01	98.91
东阿生态环境分局	42	100%	5	78.57%	3.93	100%	40	100%	50	-0.03	98.9
县供电公司	18	100%	5	77.78%	3.89	100%	40	100%	50	0	98.89
县东财公司	46	100%	5	82.61%	4.13	100%	40	99.17%	49.58	0	98.71
县卫生健康局	92	100%	5	91.3%	4.57	98.13%	39.25	99.01%	49.5	-0.01	98.31
县农业农村局	48	97.92%	4.9	89.58%	4.48	99.41%	39.76	99.54%	49.77	-1	97.91
县自然资源规划局	30	100%	5	76.67%	3.83	90.43%	36.17	100%	50	0	95.01

附表 2-3:

2023 年 3 月份县直有关单位系统办理情况表
(承办量<10 件)

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)	综合 满意率	综合满意 率得分 (50)	质效考 核得分	总得分
县工信局	1	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县住房公积金	1	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县工业公司	1	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县应急管理局	1	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县司法局	2	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
东阿黄河河务局	2	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县烟草公司	2	100%	5	100%	5	100%	40	100%	50	0	100
县残联	7	100%	5	85.71%	4.29	100%	40	100%	50	0	99.29
县消防大队	7	100%	5	85.71%	4.29	100%	40	100%	50	-0.06	99.23
县融媒体中心	6	100%	5	83.33%	4.17	100%	40	100%	50	0	99.17
县商务投资促进局	6	100%	5	50%	2.5	100%	40	100%	50	0	97.5
县发改局	2	100%	5	0.00%	0	100%	40	100%	50	0	95
县人民武装部	2	100%	5	0.00%	0	100%	40	100%	50	-0.23	94.77

附表 3:

2023 年 3 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）
刘集镇	22	8	5
县住建局	19	33	2
新城办事处	12	17	1
东阿吉电（综合执法局）	11	13	0
县交通运输局	10	13	1
铜城办事处	9	15	0
县市场监督管理局	9	7	0
东阿交警大队	7	5	0
牛角店镇	6	8	0
陈集镇	5	2	1
姜楼镇	5	6	0
姚寨镇	5	2	0
鱼山镇	4	10	0
县行政执法局	4	5	0
大桥镇	3	1	0
县水利局	3	2	0
高集镇	2	3	1
县公安局	2	1	0
县供电公司	2	0	0
经济开发区	2	4	0
县人社局	2	4	0
县自然资源规划局	2	2	0
县东财公司	2	3	0
东阿公路事业发展中心	1	0	0
县教育体育局	1	6	2
县卫生健康局	1	3	0
县医疗保障局	1	1	0
东阿生态环境分局	1	0	1
县农业农村局	0	4	0
县财政局	0	1	0
县民政局	0	1	0
县税务局	0	1	0
县文化旅游局	0	1	0
合计	153	182	14

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 4 月 17 日印发
