

# 东昌府区 12345 市民热线月报

东昌府区 12345 市民热线受理中心

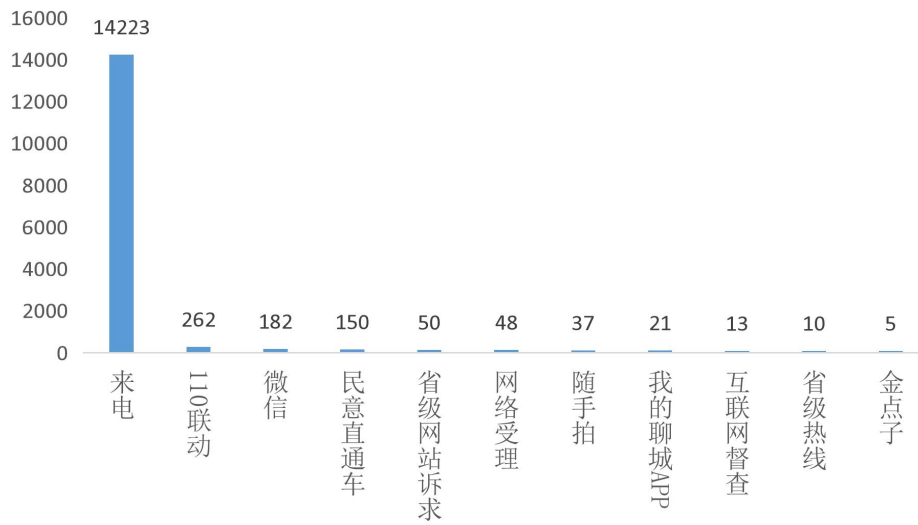
2023 年 12 月 13 日

## 东昌府区 12345 市民热线十一月份 办理情况通报

### 一、受理概况

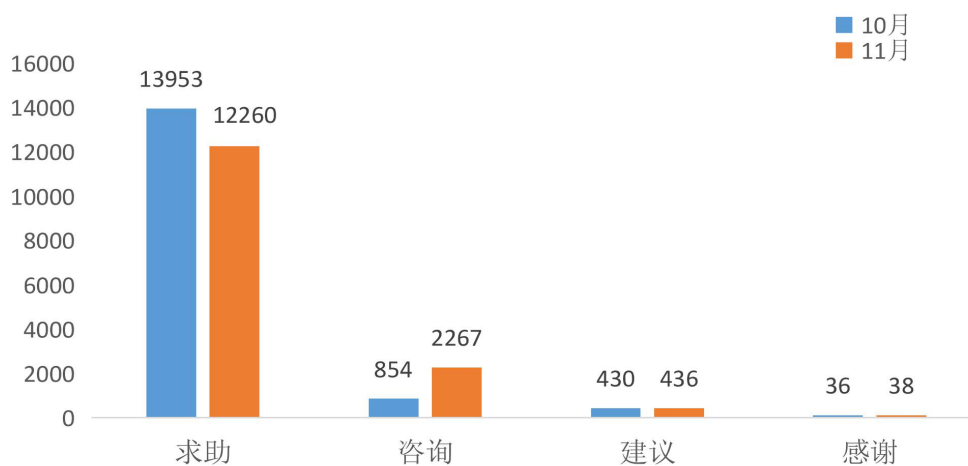
11 月份，东昌府区市民热线共受理各类承办事项 15001 件，同比下降 26.25%，环比下降 1.78%，日均受理量 500 件。受理量较多的渠道有来电受理 14223 件，110 联动 262 件，微信平台受理 182 件，民意直通车受理 150 件，省级网站诉求 50 件。

东昌府区响应率 100%，按时办理率 99.99%，诉求解决率 85.27%，综合满意率 90.03%。



各渠道受理量数据图

从群众来电类别看，求助类工单 12260 件，占比 81.73%；咨询类工单 2267 件，占比 15.11%；建议类工单 436 件，占比 2.91%，感谢类工单 38 件。



来电类别数据图

## 二、办理情况

### (一) 承办单位考核情况

镇（街）、园区综合排名			
前三名		后三名	
新区街道	1	斗虎屯镇	13
闫寺街道	2	古楼街道	14
梁水镇镇	3	沙镇镇	15
区直及国企综合排名（承办量≥60）			
前三名		后三名	
区医保局	1	民安公司	13
区行政审批局	2	区交通运输局	14
香江服务中心	3	区林业中心	15
区直及国企综合排名（承办量<60）			
前三名		后三名	
区体育中心	1	区供销社	14
安泰公司	2	东安公司	15
区文旅局	3	区财政局	16

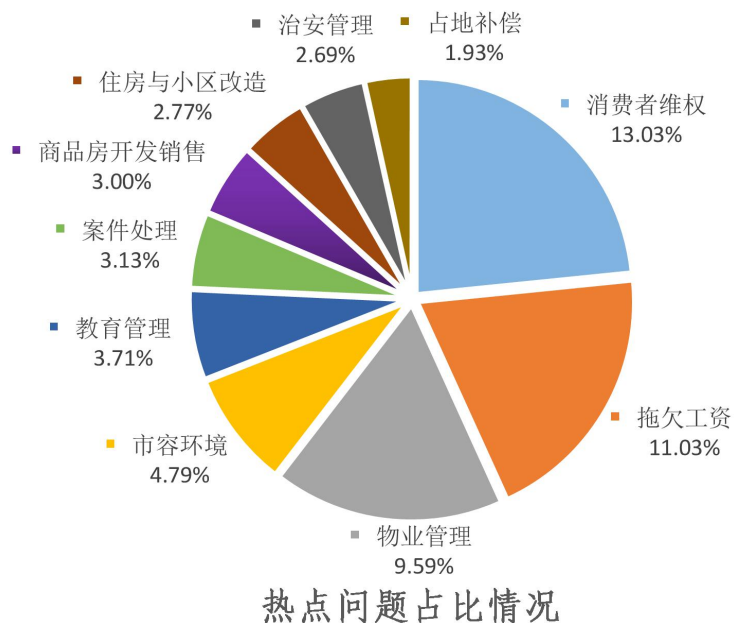
## （二）具体办理情况

1. **镇（街）、园区办理情况。**镇（街）、园区共承办公单 5168 件，占总量的 34.45%。**解决率前三名**是韩集镇、斗虎屯镇、广平镇，**后三名**是柳园街道、嘉明开发区、堂邑镇；**满意率前三名**是韩集镇、新区街道、张炉集镇，**后三名**是侯营镇、闫寺街道、沙镇镇；**办理时长较长**的是斗虎屯镇、沙镇镇、道口铺街道；**市重办率较高**的是古楼街道、侯营镇、梁水镇镇。**解决率环比提高**的前三名是堂邑镇、韩集镇、柳园街道；**下降幅度较大**的是梁水镇镇、沙镇镇。

2. **区直部门及国企办理情况。**区直部门及国企共承办公单 9833 件，占总量的 65.55%。在承办量较多的部门中，**解决率前三名**是区医保局、区行政审批局、香江服务中心，**后三名**是民安公司、区商投局、区林业中心；**满意率前三名**是区行政审批局、区医保局、香江服务中心，**后三名**是区公安分局、民安公司、区林业中心；**办理时长较长**的是民安公司、区商投局、区交通运输局；**市重办率较高**的是区市场监管局、区教体局、区林业中心。**解决率环比提高**的前两名是香江服务中心、区农业农村局；**下降幅度较大**的是区商投局。

3. **市到期未按时回复情况。**本月共有 1 件市到期工单未按时回复，未按时回复的有区交通运输局 1 件。

### 三、民生热点问题



（一）消费者维权问题 1954 件，同比增长 29.83%，环比下降 7.44%。问题主要涉及：一是商品消费方面，消费者购买的商品存在产品质量问题，产品性能未达到宣传效果，商家不履行售后服务等，涉及电子产品、家居、汽车消费类。二是服务消费方面，消费者在美容美发、家具家电、餐饮娱乐等场所消费，因商家服务不到位等原因要求退款。三是网络消费方面，消费者通过线上各网络平台购买产品，到货后与宣传不符，质量不达标等引起的退费。四是预付消费方面，消费者在店铺办理充值卡，因店铺撤店不再经营或变更经营地址等原因消费者要求退费，但商家拒绝退费或扣除手续费，引消费者投诉。

(二)拖欠工资问题 1654 件，同比增长 27.04%，环比下降 3.84%。其中，农民工欠薪问题 958 件，同比增长 29.44%，企业欠薪问题 696 件，同比增长 24.29%。问题主要涉及：一是农民工欠薪方面，欠薪领域为棚户区回迁项目、旧改项目、高铁建设项目、学校基础设施建设、道路维修等，因承包方资金拨付不到位导致未按约定时间支付及工程多层转包、工程量有争议、农民工未签订合同、缺少欠薪证明等原因，导致农民工讨薪困难。二是企业欠薪方面，包括环卫、保安、教育、工厂、餐饮娱乐、公益岗等行业拖欠员工工资，拖欠工资的主要原因有企业资金困难、对工作时间，福利待遇双方存在争议等。另外，因拖欠环卫工人多月工资，部分乡镇环卫工人集体罢工。

(三)物业管理问题 1439 件，同比增长 4.35%，环比下降 0.90%。问题主要涉及：一是公共区域维护方面，小区电梯内及公共区域卫生死角清洁频次低，垃圾清运不及时，非机动车辆乱停乱放、电梯设备等失修、故障频次高，未安装充电桩等，主要涉及缤纷日月城、望湖小区等。二是物业收费方面，对于物业服务达不到物业费标准，物业费捆绑，装修押金返还时间过长等，主要涉及西湖馨苑小区、信合花苑小区等。三是水电气暖维修，业主家中出现供暖设备漏水、家中线路故障、水管渗水等情况，物业维修不及时，主要涉及中华御苑小区、水岸新城小区等。

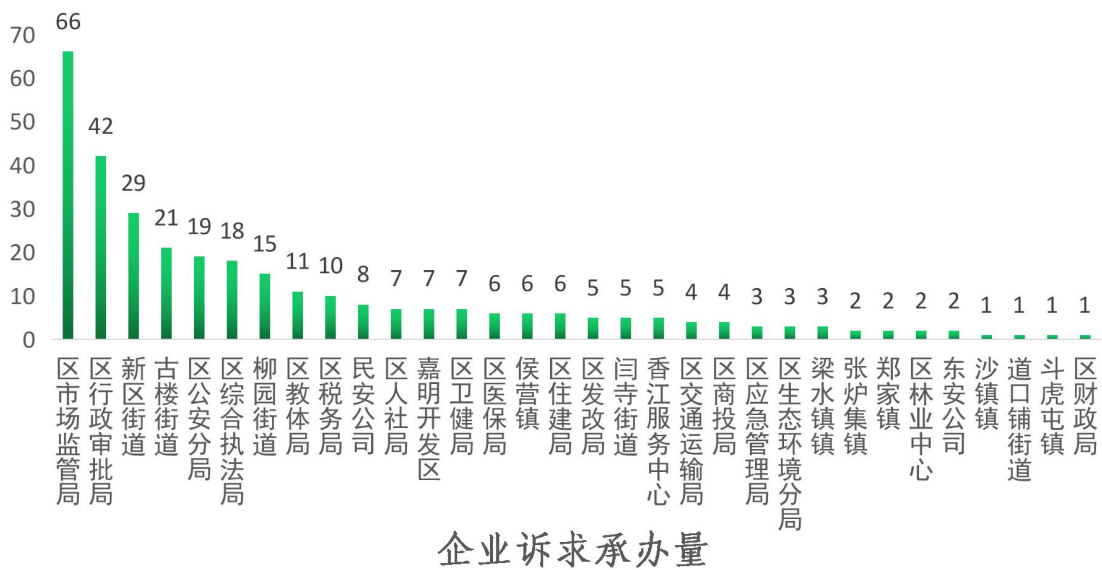
(四) 市容环境问题 719 件，同比下降 33.73%，环比增长 9.67%。问题主要涉及：一是占道经营方面，流动摊贩占用公共道路、学校门口等人流量大的区域摆摊，影响通行及环境卫生，该问题易反复，治理困难，主要涉及斗虎屯镇集市、阿尔卡迪亚小区附近；二是噪音扰民方面，建筑工地、市政道路、雨污分流项目不按规定时间施工，夜间噪音扰民，及商铺或商贩使用高音设备影响附近居民休息。三是私搭乱建方面，市民在公共区域、地下停车场、楼顶违规搭建小屋、围墙，幼儿园围栏圈占公共区域等情况，主要涉及海源丽都小区、宝莱花园小区等。

(五) 教育管理问题 557 件，同比下降 27.28%，环比下降 6.86%。问题主要涉及：一是教学管理方面，家长反映受流感病毒影响，学生生病人数较多，希望减少集体活动或停课开设网课；学生之间产生矛盾，老师没有及时处理等。二是学生负担方面，老师布置作业较多，学生休息时间不够；体育课被占用导致学生压力较大。三是校园管理方面，天气渐冷，部分教室的空调制热效果不佳，要求安装新空调或更换取暖方式；饮水机设施故障，学生不能接热水等。

#### **四、企业诉求办理情况**

本月共受理企业诉求 322 件，环比增长 12.98%，其中通过省企业诉求“接诉即办”平台受理 12 件，通过“企业直通车”平台受理 310 件。

从承办量看，区市场监管局、区行政审批局、新区街道、古楼街道、区公安分局承办量较高。从诉求内容看，主要涉及民企纠纷、综合审批、市容环境、商户用水用电、案件处理、消费维权等。



从办理情况看，企业诉求解决率 70.64%，综合满意率 85.19%，部门在证照审批、市容环境、物业管理等方面办理较好。如市民刘先生反映：其在香江二期北区一家服装批发店进货，现准备调换货物，但负责人不予调货，希望相关部门协助调换货物。部门接到市民反映的问题后，第一时间联系双方核实情况，并组织双方现场调解，经过调解，双方已达成一致意见，刘先生对处理结果表示非常满意。办理不理想的是民企纠纷、案件处理、消费维权等方面。

## 五、热线工作动态

1. 区热线至堂邑镇、道口铺街道调研热线办理情况。

2. 区热线对10月和11月的典型工单进行通报，并在十一月考核中对优秀案例承办单位给予加分。

附件：

1. 镇（街）、园区十一月份办理情况表

2. 承办量 $\geq 60$ 件区直（国企）十一月份办理情况表

3. 承办量 $< 60$ 件区直（国企）十一月份办理情况表

4. 十一月份企业诉求办理情况表

5. 各单位省“接诉即办”工单2小时到现场情况统计表

表 1:

镇（街）、园区十一月份市民热线办理情况表

单位	党委负责人	分管负责人	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)	减分项	考核得分	质效	办理得分	办理排名	抽测排名	综合排名
新区街道	刘旭民	谭宪磊	1029	5	4.99	33.87	45.81	-0.6	89.07	4.1	93.17	2	3	1
闫寺街道	刘兵	王登东	335	4.99	5	34.11	44.11	-0.02	88.19	4.2	92.39	7	2	2
梁水镇	盛颖鹏	姜传世	304	5	4.93	34.08	45.03	-1.05	87.99	2	89.99	11	1	3
柳园街道	张晓辉	张登第	978	5	5	34.58	44.8	0	89.38	3	92.38	8	4	4
广平镇	赵学成	闫承振	111	5	5	35.45	45.19	-0.03	90.61	2	92.61	4	6	5
嘉明开发区	郭瑜	段金朝	148	4.93	4.93	33.55	44.51	-0.06	87.86	2	89.86	12	5	6
韩集镇	杨占伟	姜建	243	4.96	5	36.06	46.25	0	92.27	2	94.27	1	10	7
道口铺街道	袁虎成	张宗元	159	5	3.99	34.09	44.79	-0.5	87.37	3	90.37	10	7	8
张炉集镇	杨博	李新勇	114	5	4.96	35.29	45.68	0	90.93	2.2	93.13	3	12	9
堂邑镇	段先锋	丁健	162	5	5	34.96	45.6	0	90.56	2	92.56	6	11	10
侯营镇	臧玮	马晓莉	189	4.97	4.66	34.26	44.39	-0.82	87.46	2	89.46	13	8	10
郑家镇	姜志建	哈广斌	211	5	4.93	33.59	44.42	-0.51	87.43	2	89.43	14	9	12
斗虎屯镇	关常威	张冰洋	151	5	5	35.51	45.18	-0.07	90.62	2	92.62	5	14	13
古楼街道	袁恩海	王东星	730	5	4.99	33.87	45.31	-0.64	88.53	3	91.53	9	13	14
沙镇镇	邱恒	郝伟业	304	4.98	4.69	33.84	44.02	-0.66	86.87	2	88.87	15	15	15

注：综合排名按照办理情况排名×0.3、抽测排名×0.7计算。

表 2:

承办量≥60 件区直（国企）十一月份市民热线办理情况表

单位	党委 负责人	分管 负责人	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)	减分项	考核 得分	质效	办理 得分	办理 排名	抽测 排名	综合 排名
区医保局	杨效敬	王福华	280	5	4.34	38.06	48.93	-0.01	96.32	2	98.32	2	1	1
区行政审批局	张 琰	李华东	65	5	5	37.95	49.17	0	97.12	3	100.12	1	2	2
香江服务中心	许风明	高忠锋	67	5	5	35.14	47.02	0	92.16	2	94.16	3	4	3
区教体局	李鲁生	诸葛绪山	1097	4.99	4.35	34.62	45.91	-0.05	89.82	2	91.82	7	3	4
区市场监管局	张凡红	武传洲	2299	4.96	4.75	34.73	46.7	-0.14	91	3	94	4	6	5
区公安分局	王金楼	张 昆	724	5	5	33.24	43.05	0	86.29	3	89.29	11	5	6
区人社局	李新胜	黄 磊	621	5	4.98	33.98	45.6	-0.02	89.54	2	91.54	8	8	7
区卫健局	王吉民	林俊茂	313	5	4.97	34.45	44.96	-0.04	89.34	3	92.34	5	10	8
区商投局	孟宪东	许正超	81	5	3.7	32.66	45.67	-0.06	86.97	2	88.97	12	7	8
区综合执法局	王保峰	张石秀	1205	5	5	33.52	44.68	-0.01	88.19	2	90.19	10	9	10
区农业农村局	杜广平	杜洪军	70	5	5	34.91	44.98	0	89.89	2	91.89	6	12	11
区住建局	江崇波	张学军	632	5	4.99	33.85	45.55	-0.06	89.33	2	91.33	9	11	12
民安公司	张 蒙	丁旭晨	1540	5	5	33.18	42.94	-0.05	86.07	2	88.07	13	13	13
区交通运输局	谭继领	段其军	362	4.99	2.94	34.16	43.53	-0.5	85.12	2	87.12	14	14	14
区林业发展中心	丁浩泉	朱延磊	83	5	5	31.8	41.2	-0.1	82.9	2	84.9	15	15	15

注：综合排名按照办理情况排名×0.3、抽测排名×0.7 计算。

表 3:

承办量&lt;60 件区直（国企）十一月份市民热线办理情况表

单位	党委负责人	分管负责人	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)	减分项	考核得分	考核排名	质效	综合得分	综合排名
区体育发展中心	侯晓芳	杨琳	7	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
安泰公司	王孟江	胡家治	20	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区文旅局	王辉堂	韩雪	23	5	5	39.11	49.6	0	98.71	4	2	100.71	3
区物资局	李佑勤	王立政	8	5	4.38	40	50	-1	98.38	5	2	100.38	4
区工信局	张鲲	张忠诚	3	5	5	40	50	0	100	1	0	100	5
区民政局	曹立忠	张健	28	5	5	38.32	47.38	0	95.7	7	3	98.7	6
区水利局	窦维福	肖凤涛	20	5	4.75	37.33	48.19	-0.01	95.26	8	2	97.26	7
区发改局	张健	杜香智	14	5	5	38.55	49.27	-0.57	97.25	6	0	97.25	8
区应急管理局	龙东高	付瑞霞	12	5	5	34.29	50	0	94.29	9	0	94.29	9
区残联	程兴杰	解广顺	13	5	5	35.33	46.53	0	91.86	11	2	93.86	10
区生态环境分局	杜欣	于明祥	38	5	5	36.19	47.08	-0.02	93.25	10	0	93.25	11
区退役军人局	刘辉	许尚海	17	4.41	4.41	34.18	47.09	-0.01	90.08	12	0	90.08	12
区司法局	周忠巨	张芳	14	4.29	5	32.57	43.16	0	85.02	13	2	87.02	13
区供销社	李乐红	李广荣	3	5	5	32	41	0	83	14	0	83	14
东安公司	陈阳	孟宪霞	55	5	4.73	30.69	40.35	-0.29	80.48	15	2	82.48	15
区财政局	苏煜	豆振兴	10	5	4	28.44	39.85	0	77.29	16	0	77.29	16

注：11 月数据统计时间为 2023 年 10 月 25 日至 2023 年 11 月 23 日

表 4-1:

十一月份企业诉求办理情况表

单位	承办量	按时办理 (20 分)		解决情况 (40 分)		满意度 (40 分)		总得分	排名
		率	得分	率	得分	率	得分		
区发改局	5	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
闫寺街道	5	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区应急管理局	3	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区生态环境分局	3	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
张炉集镇	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
沙镇镇	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
道口铺街道	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
斗虎屯镇	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区行政审批局	42	100.00%	20	96.77%	38.71	98.92%	39.57	98.28	9
区交通运输局	4	75.00%	15	100.00%	40	100.00%	40	95	10
柳园街道	15	100.00%	20	87.50%	35	95.00%	38	93	11
古楼街道	21	100.00%	20	81.25%	32.5	93.33%	37.33	89.83	12
区综合执法局	18	100.00%	20	78.57%	31.43	91.73%	36.69	88.12	13
区人社局	7	71.43%	14.29	83.33%	33.33	93.33%	37.33	84.95	14
区医保局	6	66.67%	13.33	83.33%	33.33	93.33%	37.33	83.99	15
侯营镇	6	66.67%	13.33	75.00%	30	100.00%	40	83.33	16

表 4-2:

单位	承办量	按时办理 (20 分)		解决情况 (40 分)		满意度 (40 分)		总得分	排名
		率	得分	率	得分	率	得分		
区市场监管局	66	89.39%	17.88	70.91%	28.36	89.73%	35.89	82.13	17
新区街道	29	93.10%	18.62	66.67%	26.67	87.73%	35.09	80.38	18
梁水镇镇	3	66.67%	20	50.00%	20	100.00%	40	80	19
区公安分局	19	100.00%	20	61.54%	24.62	86.15%	34.46	79.08	20
区住建局	6	83.33%	16.67	40.00%	16	100.00%	40	72.67	21
香江服务中心	5	100.00%	20	50.00%	20	71.67%	28.67	68.67	22
区商投局	4	75.00%	15	50.00%	20	80.00%	32	67	23
民安公司	8	100.00%	20	37.50%	15	77.14%	30.86	65.86	24
嘉明开发区	7	71.43%	14.29	33.33%	13.33	86.67%	34.67	62.29	25
区卫健局	7	57.14%	11.43	20.00%	8	63.33%	25.33	44.76	26
区林业发展中心	2	50.00%	10	0.00%	0	60.00%	24	34	27
区教体局	11	45.45%	9.09	0.00%	0	47.78%	19.11	28.20	28

注：企业诉求按照营商环境考核指标计算得分

表 5:

各单位省“接诉即办”工单 2 小时内到现场情况统计表

序号	承办单位	工单数	2 小时内到现场数	2 小时内到现场率
1	区市场监管局	4	1	25%
2	区教体局	3	1	33.33%
3	沙镇镇	1	0	0.00%
4	斗虎屯镇	1	1	100%
5	侯营镇	1	0	0.00%
6	区发改局	1	1	100%
7	东安公司	1	0	0.00%
	合计	12	4	33.33%

---

主送：各镇政府、办事处，嘉明经济开发区，区政府各部门。  
抄送：区委常委、各区长，区人大常委会办公室，区政协办公室。

---