

# 东昌府区 12345 市民热线月报

东昌府区 12345 市民热线受理中心

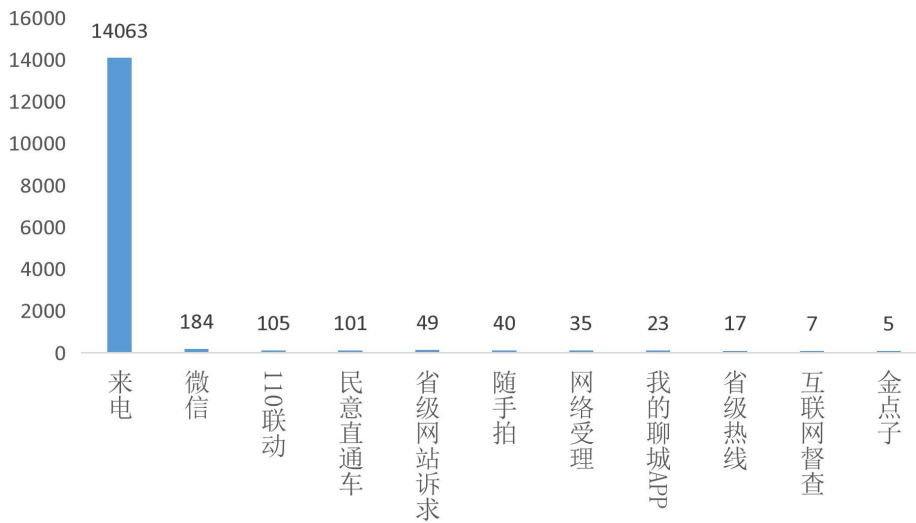
2024 年 1 月 11 日

## 东昌府区 12345 市民热线十二月份 办理情况通报

### 一、受理概况

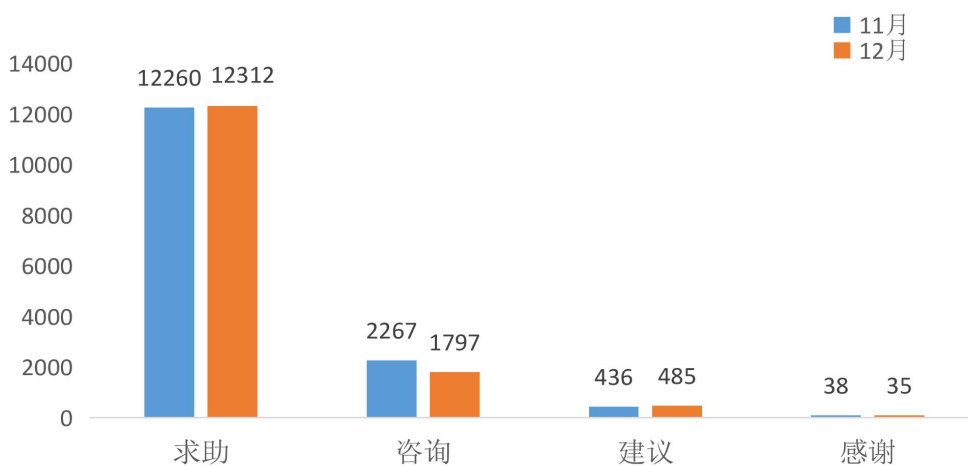
12 月份，东昌府区市民热线共受理各类承办事项 14629 件，同比下降 42.75%，环比下降 2.48%，日均受理量 488 件。受理量较多的渠道有来电受理 14063 件，微信平台受理 184 件，110 联动 105 件，民意直通车受理 101 件，省级网站诉求 49 件。

东昌府区响应率 100%，按时办理率 99.99%，诉求解决率 86.70%，综合满意率 91.22%。



各渠道受理量数据图

从群众来电类别看，求助类工单 12312 件，占比 84.16%；咨询类工单 1797，占比 12.28%；建议类工单 485 件，占比 3.22%，感谢类工单 35 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	
张炉集镇	1	堂邑镇	13
斗虎屯镇	2	郑家镇	14
柳园街道	3	沙镇镇	15
区直及国企综合排名（承办量≥40）			
前三名		后三名	
区医保局	1	民安公司	14
区税务局	2	区住建局	15
香江服务中心	3	区林业中心	16
区直及国企综合排名（承办量<40）			
前三名		后两名	
安泰公司	1	区发改局	14
区物资局	2	区供销社	15
区应急管理局	3		

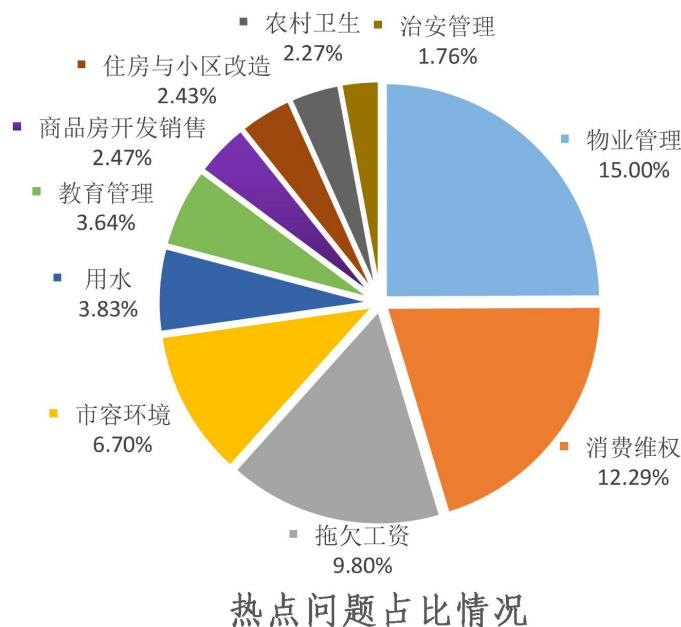
## （二）具体办理情况

1. **镇（街）、园区办理情况。**镇（街）、园区共承办公单 5432 件，占总量的 37.13%。**解决率前三名**是侯营镇，张炉集镇、韩集镇，**后三名**是梁水镇镇、沙镇镇、嘉明开发区；**满意率前三名**是侯营镇，张炉集镇、韩集镇，**后三名**是梁水镇镇、沙镇镇、嘉明开发区；**办理时长较长**的是嘉明开发区、沙镇镇、道口铺街道；**市重办率较高**的是梁水镇镇、侯营镇、嘉明开发区。**解决率环比提高**的前三名是侯营镇，道口铺街道、郑家镇；**下降幅度较大**的是堂邑镇、广平镇。

2. **区直部门及国企办理情况。**区直部门及国企共承办公单 9197 件，占总量的 62.87%。在承办量较多的部门中，**解决率前三名**是区医保局、区税务局、区农业农村局，**后三名**是区综合执法局、民安公司、区住建局；**满意率前三名**是区税务局、区医保局、区行政审批局，**后三名**是民安公司、区交通运输局、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**的是民安公司、区人社局、区农业农村局。**解决率环比提高**的前三名是区商投局、区公安分局、区林业中心；**下降幅度较大**的是区住建局、区交通运输局。

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）物业管理问题 2195 件，同比增长 136.28%，环比增长 54.54%。问题主要涉及：一是小区积雪清理方面，业主反映下雪后物业未及时清理积雪，造成业主出行不便，要求尽快清理，主要涉及望湖小区、水岸新城小区等。二是小区停车管理，小区内车辆乱停乱放、停车位较少、公共车位被私自圈占、未建设充电桩等，主要涉及陈口家园希求、幸福里小区等。三是小区卫生保洁方面，垃圾桶清理不及时、公共区域卫生较差、打扫频次较低等，主要涉及缤纷日月城西区、金柱大学城等。四是公共设施设备方面，电梯频繁故障，物业维系不及时；小区道路坑洼不平，要求维修；内部路灯不亮、监控损坏等问题，主要涉及阿尔卡迪亚六期、西湖馨苑小区等。

(二) 消费者维权问题 1798 件，同比增长 37.04%，环比下降 7.98%。问题主要涉及：一是商品消费方面，消费者购买的商品未能及时发货、少发或漏发；产品质量不达标，食物变质、就餐时有异物等问题，涉及家居、服饰、餐饮、生活用品类。二是服务消费方面，消费者在健身房、培训机构、娱乐休闲等场所充值消费，因商家服务不到位，店铺撤店不再经营等原因要求退款。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，质量不达标导致已损坏无法使用等引起的退费。涉及电子产品、汽车用品等。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还余额，团购优惠券到店后无法使用等问题。

(三) 拖欠工资问题 1434 件，与去年同期持平，环比下降 13.30%。其中，农民工欠薪问题 839 件，同比下降 2.56%，企业欠薪问题 595 件，同比增长 3.84%。问题主要涉及：一是农民工欠薪方面，欠薪领域为高铁建设项目、小区房屋建设、棚户区改造项目等，因承包方资金困难拨付不到位，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、餐饮娱乐、保安、培训机构、工厂、外卖骑手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、试用期不发放工资、对工作时间，福利待遇双方存在争议等。

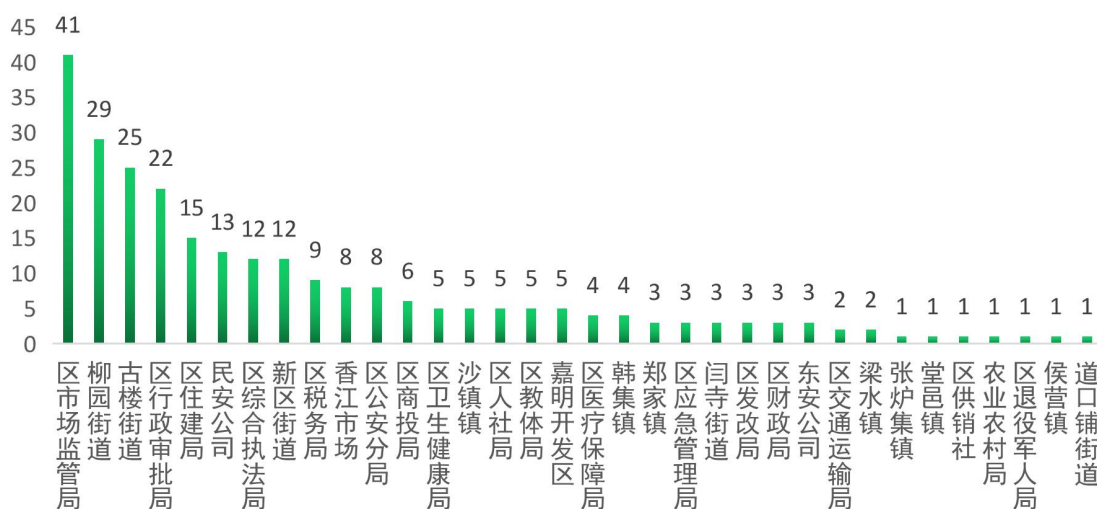
（四）市容环境问题 980 件，同比增长 62.52%，环比增长 36.30%。问题主要涉及：一是道路积雪结冰方面 470 件，占比 47.96%，本月出现大降雪，地面温度骤降导致路面结冰，部分背街小巷、村内大型设备无法进入，仅能采取人工撒盐除雪除冰，清理进度缓慢导致市民投诉。二是占道经营方面，流动摊贩占用公共道路、学校门口、小区门口等人流量大的区域摆摊，影响通行及环境卫生，该问题易反复，根治困难。三是私搭乱建方面，市民在公共区域、地下停车场私自圈占设置围墙、楼顶违规搭建阳光房，未有手续或手续不齐全建盖房屋等情况。

（五）用水问题 560 件，同比增长 47.76%，环比增长 40%。问题主要涉及：一是城区居民用水方面，由于气温降低，部分小区的水管冻裂，需要关闭水阀进行维修引起临时性停水；业主未缴纳物业费，物业捆绑收取水费进行停水等，主要涉及望湖小区、明星小区等。二是农村生活用水问题，自来水改造后，水表井上方未有井盖，村民担心水表冻坏要求加盖井盖；村民家中因水表损坏或管道漏水等其他原因产生水费较高，要求减免水费；村民家中水压较小，要求增加水压等，主要涉及沙镇镇、梁水镇镇等。

#### **四、企业诉求办理情况**

本月共受理企业诉求 262 件，环比下降 18.63%，其中通过省企业诉求“接诉即办”平台受理 22 件，通过“企业直通车”平台受理 240 件。

从承办量看，区市场监管局、柳园街道、古楼街道、区行政审批局、区住建局承办量较高。从诉求内容看，主要涉及民企纠纷、营业执照办理及登记注册、商户用水用电、物业管理、商品房拖欠工程款等。



企业诉求承办量

从办理情况看，企业诉求解决率 59.45%，综合满意率 77.95%，部门在证照审批、物业管理等方面办理较好。如市民梁先生反映：交运集团综合楼所有临街商铺全部停水，影响商铺正常经营，要求相关部门尽快核查原因并维修恢复供水。接到工单后，部门立即进行调查核实，梁先生所反映的交运集团综合楼属于向阳小区，前期向阳小区由于均摊水费问题导致未能及时向水务集团缴纳水费。现经社区协调，水务集团不会再对小区进行停水处理。经回

访，市民表示现已恢复正常用水，问题已解决。办理不理想的是消费维权、拖欠工程款、民企纠纷等方面。

## 五、热线工作动态

区热线联合区营转办对全区企业诉求进行分析汇总，对 2022 年以来的未解决诉求进行了督促推进。

附件：

1. 镇（街）、园区十二月份办理情况表
2. 承办量  $\geq 40$  件区直（国企）十二月份办理情况表
3. 承办量  $< 40$  件区直（国企）十二月份办理情况表
4. 十二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）、园区十二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
张炉集镇	杨博	李新勇	175	5	4.97	36.81	47.18	-0.01	93.95	2	95.95	1	2	1
斗虎屯镇	关常威	张冰洋	126	5	5	36.35	45.6	-0.1	91.85	2	93.85	7	1	2
柳园街道	张晓辉	张登第	1243	5	5	35.27	47.12	-0.01	92.38	2	94.38	4	4	3
广平镇	赵学成	闫承振	99	5	5	35.94	45.49	-0.05	91.38	2	93.38	9	3	4
新区街道	刘旭民	谭宪磊	1133	5	5	35.46	47.05	-0.15	92.36	2	94.36	5	5	5
侯营镇	臧玮	马晓莉	164	5	4.85	37.24	47.56	-0.83	93.82	2	95.82	3	6	6
闫寺街道	刘兵	王登东	487	5	5	36.13	46.23	-0.01	92.35	2	94.35	6	8	7
韩集镇	杨占伟	姜建	175	4.97	5	36.8	47.15	0	93.92	2	95.92	2	10	8
嘉明开发区	郭瑜	段金朝	134	5	4.89	32.53	43.95	-1.15	85.22	2	87.22	14	7	9
梁水镇镇	盛颖鹏	姜传世	198	5	5	33.4	43.82	-0.71	86.51	2	88.51	13	9	10
道口铺街道	袁虎成	张宗元	121	5	4.83	36.21	45.93	-0.5	91.47	2	93.47	8	12	11
古楼街道	袁恩海	王东星	894	5	5	34.24	44.45	-0.26	88.43	2	90.43	12	11	12
堂邑镇	段先锋	丁健	99	5	5	33.53	45.43	0	88.96	2	90.96	11	13	13
郑家镇	姜志建	哈广斌	159	5	4.87	34.43	46.22	-0.04	90.48	2	92.48	10	15	14
沙镇镇	邱恒	郝伟业	225	5	4.49	33.2	43.04	-1.03	84.7	2	86.7	15	14	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≥40 件区直（国企）十二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	201	5	4.35	37.92	48.53	-0.03	95.77	2	97.77	1	1	1
区税务局	姜会峰	王建波	116	5	5	36.58	48.55	0	95.13	2	97.13	2	2	2
香江服务中心	许风明	高忠锋	105	5	4.95	35.41	48	0	93.36	2	95.36	4	3	3
区行政审批局	张 琰	李华东	46	5	5	36.11	48.38	0	94.49	2	96.49	3	4	4
区农业农村局	杜广平	邢 程	71	5	5	36.57	45.71	-0.13	92.15	2	94.15	5	7	5
区教体局	李鲁生	诸葛绪山	956	4.92	4.02	35.29	46.06	-0.25	90.04	2	92.04	11	5	6
区综合执法局	王保峰	张石秀	1365	5	4.99	33.8	44.53	-0.02	88.3	2.1	90.4	13	6	7
区商投局	孟宪东	许正超	89	5	3.76	34.96	46.69	-0.07	90.34	2	92.34	9	8	8
区卫健局	王吉民	林俊茂	262	5	4.98	34.64	45.59	0	90.21	2	92.21	10	9	9
区公安分局	王金楼	张 昆	503	5	5	35.01	45.36	0	90.37	2	92.37	8	10	10
区市场监管局	张凡红	武传洲	2175	5	5	34.82	46.62	-0.12	91.32	2	93.32	6	11	11
区人社局	李新胜	黄 磊	502	5	5	34.44	46.45	-0.06	90.83	2	92.83	7	12	12
区交通运输局	谭继领	段其军	331	4.89	2.02	33.83	43.45	-0.5	83.69	2	85.69	16	13	13
民安公司	张 蒙	丁旭晨	1391	4.97	4.98	33.8	43.57	-0.09	87.23	2	89.23	14	14	14
区住建局	江崇波	张学军	656	5	4.98	33.23	45.8	-0.06	88.95	2	90.95	12	15	15
区林业发展中心	丁浩泉	朱延磊	45	5	5	33.85	43.08	0	86.93	2	88.93	15	16	16

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;40 件区直（国企）十二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
安泰公司	王孟江	胡家治	8	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区物资局	李佑勤	王立政	5	5	5	40	50	-0.01	99.99	2	2	101.99	2
区应急管理局	龙东高	付瑞霞	19	5	4.74	40	50	0	99.74	3	0	99.74	3
区民政局	曹立忠	张健	21	4.76	4.76	37.82	48.5	-0.45	95.39	5	2	97.39	4
区退役军人局	刘辉	许尚海	23	5	5	37.71	48.27	0	95.98	4	0	95.98	5
区文旅局	王辉堂	韩雪	26	5	4.42	37.18	47.92	-0.05	94.47	6	0	94.47	6
区生态环境分局	杜欣	于明祥	14	5	5	36	47.22	0	93.22	7	0	93.22	7
区水利局	窦维福	肖凤涛	4	5	2.5	34.67	45.67	0	87.84	8	2	89.84	8
区残联	程兴杰	解广顺	4	3.75	5	32	42.25	0	83	10	2	85	9
东安公司	陈阳	孟宪霞	34	4.71	5	32.75	41.06	-0.56	82.96	13	2	84.96	10
区金融局	张天彤	解伟	7	5	2.86	26.67	50	0	84.53	9	0	84.53	11
区财政局	苏煜	豆振兴	10	5	5	32	41	0	83	10	0	83	12
区司法局	周忠巨	张芳	3	5	5	32	41	0	83	10	0	83	12
区发改局	张健	杜香智	19	5	4.47	29.5	44.75	-1.01	82.71	14	0	82.71	14
区供销社	李乐红	李广荣	3	5	3.33	16	35.33	0	59.66	15	2	61.66	15

注：12月数据统计时间为2023年11月24日至2023年12月24日

表 4-1:

十二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		
区公安分局	8	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
韩集镇	4	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
郑家镇	3	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
堂邑镇	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
侯营镇	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
张炉集镇	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
柳园街道	29	100.00%	20	93.10%	37.24	100.00%	40	97.24	8
区商投局	6	100.00%	20	100.00%	40	90.00%	36	96	9
区人社局	5	100.00%	20	100.00%	40	90.00%	36	96	9
区行政审批局	22	100.00%	20	90.91%	36.36	98.00%	39.2	95.56	11
区应急管理局	3	66.67%	13.33	100.00%	40	100.00%	40	93.33	12
区交通运输局	2	50.00%	10	100.00%	40	100.00%	40	90	13
新区街道	12	91.67%	18.33	66.67%	26.67	92.00%	36.8	83.99	14
区综合执法局	12	75.00%	15	70.00%	28	91.45%	36.58	79.58	15
区税务局	9	100.00%	20	60.00%	24	88.57%	35.43	79.43	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	41	97.56%	19.51	59.38%	23.75	84.07%	33.63	76.89	17
区财政局	3	100.00%	20	66.67%	26.67	70.00%	28	74.67	18
闫寺街道	3	100.00%	20	66.67%	26.67	70.00%	28	74.67	18
古楼街道	25	100.00%	20	55.56%	22.22	74.82%	29.93	72.15	20
香江服务中心	8	100.00%	20	42.86%	17.14	82.86%	33.14	70.29	21
区医保局	4	50.00%	10	66.67%	26.67	70.00%	28	64.67	22
沙镇镇	5	60.00%	12	33.33%	13.33	73.33%	29.33	54.66	23
区住建局	15	86.67%	17.33	0.00%	0	70.49%	28.20	45.53	24
梁水镇镇	2	100.00%	20	0.00%	0	60.00%	24	44	25
区供销社	1	100.00%	20	0.00%	0	60.00%	24	44	25
嘉明开发区	5	80.00%	16	0.00%	0	60.00%	24	40	27
民安公司	13	100.00%	20	0.00%	0	45.45%	18.18	38.18	28
区教体局	5	40.00%	8	0.00%	0	73.33%	29.33	37.33	29
区卫健局	5	80.00%	16	0.00%	0	50.00%	20	36	30
区发改局	3	33.33%	6.67	0.00%	0	60.00%	24	30.67	31
东安公司	3	100.00%	20	0.00%	0	6.67%	2.67	22.67	32

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	民安公司	2	1	50%
2	区农业农村局	1	0	0.00%
3	嘉明开发区	1	0	0.00%
4	东安公司	1	0	0.00%
合计		5	1	20%
本表以市中心统计数据为准，2 小时到现场数不包括跨区域、企业表示不需到现场、另行约定到场时间、其他等四类特殊情况。				

---

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。

---