

东昌府区 12345 市民热线月报

东昌府区 12345 市民热线受理中心

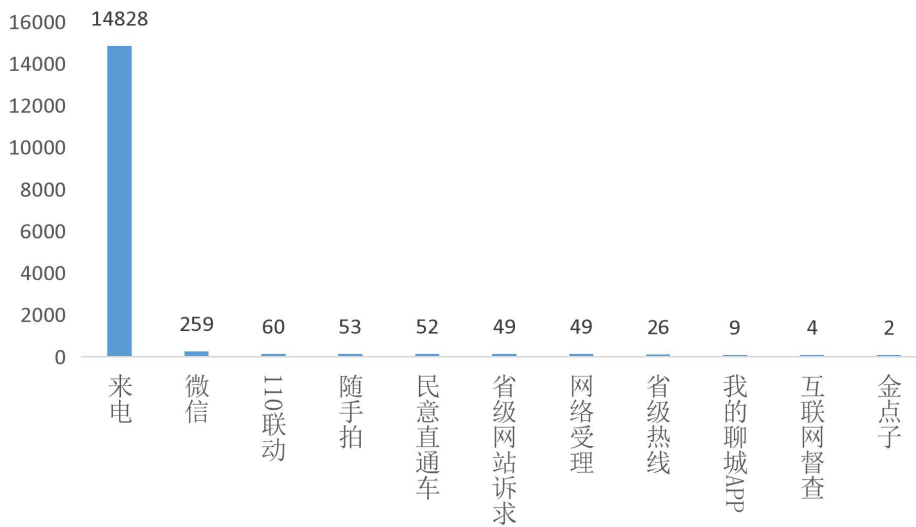
2024 年 2 月 18 日

东昌府区 12345 市民热线一月份 办理情况通报

一、受理概况

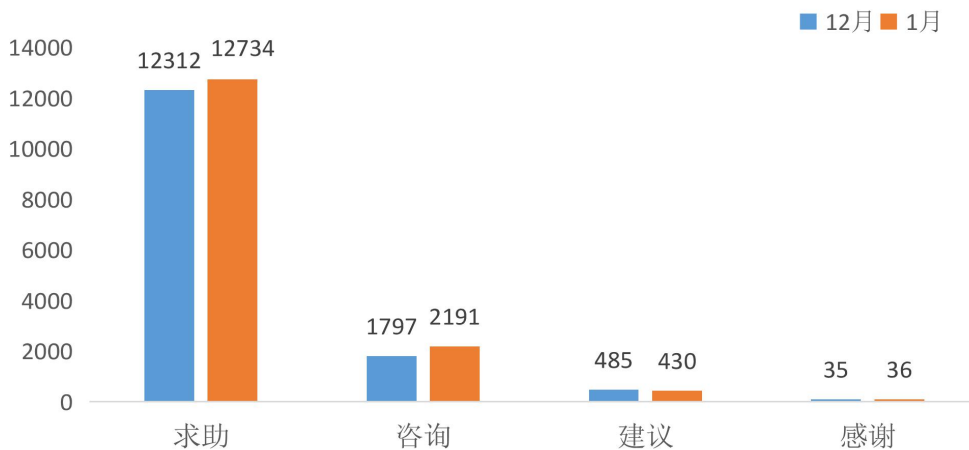
1 月份，东昌府区市民热线共受理各类承办事项 15391 件，同比增长 60.59%，环比增长 5.21%，日均受理量 513 件。受理量较多的渠道有来电受理 14063 件，微信平台受理 184 件，110 联动 105 件，民意直通车受理 101 件，省级网站诉求 49 件。

东昌府区响应率 100%，按时办理率 100%，诉求解决率 87.18%，综合满意率 91.39%。



各渠道受理量数据图

从群众来电类别看，求助类工单 12734 件，占比 82.74%；咨询类工单 2191 件，占比 14.24%；建议类工单 430 件，占比 2.79%，感谢类工单 36 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	
梁水镇镇	1	嘉明开发区	13
柳园街道	2	堂邑镇	14
张炉集镇	3	沙镇镇	15
区直及国企综合排名（承办量≥50）			
前三名		后三名	
区税务局	1	区交通运输局	14
区医保局	2	民安公司	15
区行政审批局	3	区林业中心	16
区直及国企综合排名（承办量<50）			
前三名		后三名	
区体育中心	1	东安公司	14
安泰公司	1	区金融局	15
区民政局	3	区财政局	16

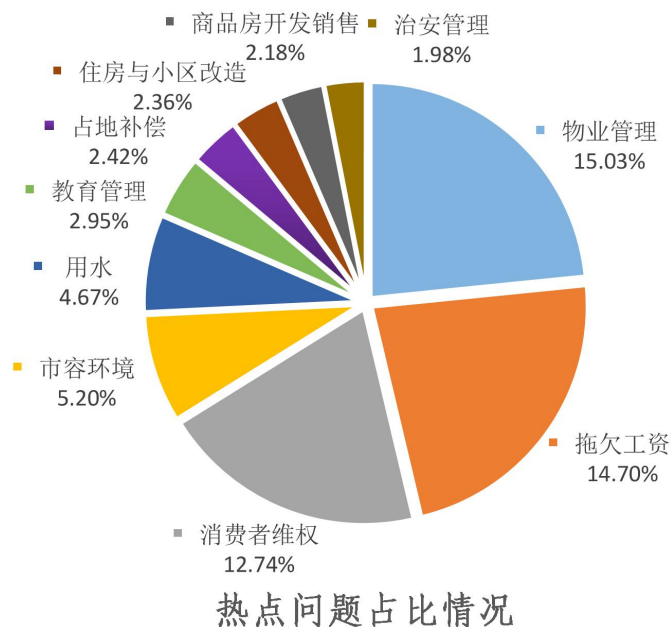
（二）具体办理情况

1. **镇（街）、园区办理情况。**镇（街）、园区共承办公单 5674 件，占总量的 36.87%。**解决率前三名**是张炉集镇、侯营镇、广平镇，**后三名**是郑家镇、沙镇镇、嘉明开发区；**满意率前三名**是张炉集镇、新区街道、柳园街道，**后三名**是闫寺街道、郑家镇、沙镇镇；**办理时长较长**的是广平镇、嘉明开发区、道口铺街道；**市重办率较高**的是古楼街道、新区街道。**解决率环比提高的前三名**是梁水镇镇、广平镇、古楼街道；**下降幅度较大**的是道口铺街道、韩集镇、闫寺街道。

2. **区直部门及国企办理情况。**区直部门及国企共承办公单 9717 件，占总量的 63.13%。在承办量较多的部门中，**解决率前三名**是区行政审批局、区应急管理局、区税务局，**后三名**是民安公司、区林业中心、区综合执法局；**满意率前三名**是区应急管理局、区行政审批局、区医保局，**后三名**是区交通运输局、民安公司、区林业中心；**办理时长较长**的是区商投局、区交通运输局、民安公司；**市重办率较高**的是区市场监管局、区教体局、区应急管理局。**解决率环比提高的前两名**是区住建局、区行政审批局；**下降幅度较大**的是区医保局、香江服务中心。

3. **市到期未按时回复情况。**本月未有市到期未按时回复工单。

三、民生热点问题



(一) 物业管理问题 2314 件，同比增长 181.54%，环比增长 5.42%。问题主要涉及：一是小区卫生保洁方面，业主反映小区内垃圾桶清理不及时、公共区域卫生较差、打扫频次较低等，主要涉及莲湖新城小区、陈口家园等。二是小区停车管理，小区内非机动车及机动车辆乱停乱放、占用消防通道，影响通行；公共车位被私自圈占、三轮车进入小区导致人车分流不彻底等，主要涉及集贤小区、缤纷日月城小区等。三物业服务态度与质量方面，业主主要反映公共设施维修不及时、物业费与车位管理费捆绑缴纳、物业费与服务不匹配等，主要涉及望湖小区、金柱大学城等。四是公共设施设备方面，电梯故障、水井盖损坏、用水管道损坏；

小区道路坑洼不平，要求维修；楼道灯灯不亮、监控损坏等问题，主要涉及运河城小区、阿尔卡迪亚一期等。

（二）拖欠工资问题 2262 件，同比增长 18.86%，环比增长 57.81%。其中，农民工欠薪问题 1433 件，同比增长 10.32%，企业欠薪问题 830 件，同比增长 37.19%。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、学校项目建设、住房建设、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、环卫保洁、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、试用期几天未发放工资、对工作时间，福利待遇双方存在争议等。

（三）消费者维权问题 1961 件，同比增长 67.75%，环比增长 9.07%。问题主要涉及：一是商品消费方面，消费者购买的商品缺斤少两，保质期内不予更换维修，食物变质、就餐时有异物等问题，涉及电子产品、服饰、餐饮、金饰饰品类。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，未达到宣传效果等原因要求退款。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，少发漏发，购买的电子套餐券无法使用等引起的退费。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。

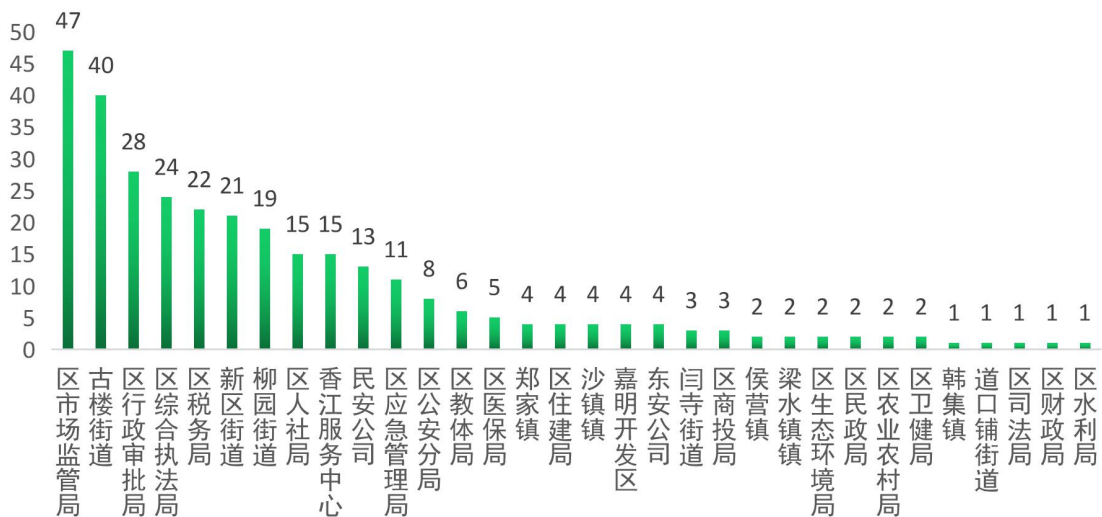
（四）市容环境问题 801 件，同比增长 59.88%，环比下降 18.27%。问题主要涉及：一是道路积雪结冰方面，冬季雨雪增多，地面温度骤降导致路面结冰，部分背街小巷、村庄小路大型设备无法进入，人工清理进度缓慢导致市民投诉，主要涉梁水镇镇、张炉集镇。二是占道经营方面，流动摊贩占用公共道路、学校门口、小区门口等人流量大的区域摆摊，影响通行及环境卫生，该问题易反复，根治困难，主要二中门口、育新街路段等。三是道路垃圾清扫问题，垃圾桶满溢清理不及时、道路洒水导致道路泥泞湿滑石子较多、道路积雪落叶清理不及时等，主要涉及建设路路段、龙山街等。

（五）用水问题 719 件，同比增长 135.74%，环比增长 28.39%。问题主要涉及：一是城区居民用水方面，业主对于水费费用问题产生的疑问；因水压较低、水表故障造成的停水、用水不便问题；业主未缴纳物业费，物业捆绑收取水费进行停水等。二是农村生活用水问题，自来水改造后，对于改造费用及水表中的剩余水费问题不认可；村民家中因水表损坏无人维修或管道漏水等其他原因产生水费较高，要求减免水费；村民家中水压较小停水问题等，主要涉及沙镇镇、郑家镇等。

四、企业诉求办理情况

本月共受理企业诉求 317 件，环比增长 20.99%，其中通过省企业诉求“接诉即办”平台受理 8 件，通过“企业直通车”平台受理 309 件。

从承办量看，区市场监管局、古楼街道、区行政审批局、区综合执法局、区税务局、新区街道承办量较高。从诉求内容看，主要涉及企业纠纷、综合审批、商户用水用电、政策咨询、物业管理等。



企业诉求承办量

从办理情况看，企业诉求解决率 73.24%，综合满意率 86.48%，部门在综合审批、商户用水用电等方面办理较好。如市民董先生反映：东昌府区某学校租赁其办公楼，现已不再续租，但营业执照位置未迁移，多次联系未处理，希望协助尽快迁移营业执照位

置。经部门核实，该学校为民办非企业机构，已协调双方现场见面沟通，现问题已经解决，董先生表示满意。办理不理想的是企业纠纷、物业管理等方面。

五、热线工作动态

1. 1月19日，市中心下发了《关于印发2023年度十佳案例的通知》，东昌府区共有6个案例入选，在一月考核中对十佳案例承办单位给予加分。

2. 区热线对12月和1月的典型工单进行通报，并在一月考核中对优秀案例承办单位给予加分。

附件：

1. 镇（街）、园区一月份办理情况表
2. 承办量 ≥ 50 件区直（国企）一月份办理情况表
3. 承办量 < 50 件区直（国企）一月份办理情况表
4. 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
梁水镇镇	盛颖鹏	姜传世	274	5	5	36.07	46.24	-0.12	92.19	2	94.19	5	1	1
柳园街道	张晓辉	张登第	1128	5	5	35.31	47.13	-0.04	92.4	3	95.4	3	4	2
张炉集镇	杨博	李新勇	203	4.98	5	37.14	47.18	0	94.3	2	96.3	1	5	3
古楼街道	袁恩海	王东星	1242	5	5	35.44	46.23	-0.82	90.85	3	93.85	8	2	4
斗虎屯镇	关常威	张冰洋	116	5	5	36.41	45.72	-0.05	92.08	2	94.08	6	3	5
新区街道	刘旭民	谭宪磊	1177	5	5	35.67	47.15	-1.1	91.72	2	93.72	9	6	6
侯营镇	臧玮	马晓莉	164	5	4.94	36.87	47.05	-0.01	93.85	2	95.85	2	9	7
韩集镇	杨占伟	姜建	157	5	5	35.61	46.36	-0.01	91.96	2	93.96	7	8	8
闫寺街道	刘兵	王登东	355	5	5	34.86	44.3	-0.03	89.13	4	93.13	10	7	9
广平镇	臧连斌	闫承振	109	5	5	36.7	46.22	-0.23	92.69	2	94.69	4	12	10
道口铺街道	袁虎成	张宗元	129	5	4.96	35.31	44.78	-0.5	89.55	3	92.55	12	10	11
郑家镇	姜志建	哈广斌	161	5	5	34.74	44.01	-0.06	88.69	2.1	90.79	13	11	12
嘉明开发区	郭瑜	段金朝	161	4.97	4.88	33.83	44.66	-0.23	88.11	2	90.11	14	13	13
堂邑镇	段先锋	丁健	103	5	5	35.13	45.84	0	90.97	2	92.97	11	15	14
沙镇镇	邱恒	郝伟业	195	5	4.97	33.86	43.92	-0.03	87.72	2	89.72	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≥50 件区直（国企）一月份市民热线办理情况表

单位	主要负责人	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
区税务局	姜会峰	王建波	153	5	5	37.83	47.96	0	95.79	2	97.79	3	1	1
区医保局	曹立忠	王福华	237	5	4.81	37.61	48.45	-0.01	95.86	2	97.86	2	2	2
区行政审批局	张 琰	李华东	50	5	5	39.58	48.85	0	98.43	2	100.43	1	3	3
区应急管理局	龙东高	付瑞霞	55	5	4.91	38.22	49.86	-0.2	97.79	0	97.79	3	4	4
香江服务中心	许风明	高忠锋	85	5	5	34.49	46.62	0	91.11	2	93.11	8	4	5
区公安分局	王金楼	张 昆	494	5	5	35.13	45.65	-0.02	90.76	3	93.76	7	7	6
区教体局	赵学成	诸葛绪山	902	5	4.32	35.67	45.88	-0.13	90.74	2	92.74	10	6	7
区卫健局	王吉民	林俊茂	319	5	5	34.77	45.1	0	89.87	3	92.87	9	8	8
区市场监管局	张凡红	武传洲	2320	5	4.99	35.09	46.83	-0.04	91.87	4	95.87	5	10	9
区商投局	孟宪东	许正超	111	5	3.92	34.52	46.2	-0.14	89.5	2	91.5	13	9	10
区人社局	李新胜	黄 磊	589	5	4.99	34.55	46.67	-0.05	91.16	3	94.16	6	13	11
区住建局	江崇波	张学军	629	5	5	34.5	45.72	-0.63	89.59	2	91.59	12	11	12
区综合执法局	王保峰	张石秀	1256	5	4.99	33.49	45.29	-0.03	88.74	4	92.74	11	12	13
区交通运输局	谭继领	段其军	384	5	3.59	34.08	43.45	-0.14	85.98	2	87.98	16	14	14
民安公司	张 蒙	丁旭晨	1799	5	4.99	33.67	43.29	-0.16	86.79	2	88.79	14	15	15
区林业发展中心	丁浩泉	朱延磊	126	5	5	33.95	42.81	0	86.76	2	88.76	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<50 件区直（国企）一月份市民热线办理情况表

单位	主要负责人	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	2	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
安泰公司	王孟江	胡家治	11	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区民政局	杜春燕	张健	19	5	5	38.15	48.79	0	96.94	5	2	98.94	3
区供销社	李乐红	李广荣	5	5	5	38.4	48.2	0	96.6	6	2	98.6	4
区农业农村局	杜广平	邢程	43	5	5	37.41	48.58	-0.26	95.73	7	2	97.73	5
区工信局	张鲲	张忠诚	4	2.5	5	40	50	0	97.5	3	0	97.5	6
区司法局	周忠巨	张芳	10	5	5	38.86	46.38	0	95.24	8	2	97.24	7
区生态环境分局	杜欣	于明祥	26	5	4.81	38.4	48.96	-0.1	97.07	4	0	97.07	8
区文旅局	王辉堂	韩雪	17	4.71	5	37.5	46.39	0	93.6	9	2	95.6	9
区残联	程兴杰	解广顺	4	5	5	36	46.75	0	92.75	10	2	94.75	10
区水利局	窦维福	肖凤涛	18	5	4.72	35.33	45.67	0	90.72	12	2	92.72	11
区退役军人局	刘辉	许尚海	23	4.78	5	36.71	44.28	0	90.77	11	0	90.77	12
区发改局	张健	杜香智	18	4.72	5	34.13	46.86	-0.02	90.69	13	0	90.69	13
东安公司	陈阳	孟宪霞	46	4.89	5	33.49	42.67	-0.02	86.03	15	2	88.03	14
区金融局	张鲲	解伟	19	4.47	3.68	32	48	-0.5	87.65	14	0	87.65	15
区财政局	苏煜	豆振兴	11	5	5	28.44	44.94	-1	82.38	16	0	82.38	16

注：1月数据统计时间为2023年12月25日至2024年1月24日

表 4-1:

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		
郑家镇	4	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
侯营镇	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
梁水镇镇	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区生态环境分局	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区民政局	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区农业农村局	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区行政审批局	28	100.00%	20	100.00%	40	97.83%	39.13	99.13	7
区医保局	5	80.00%	16	100.00%	40	100.00%	40	96	8
区住建局	4	100.00%	20	100.00%	40	90.00%	36	96	8
区人社局	15	100.00%	20	91.67%	36.67	96.67%	38.67	95.34	10
区税务局	22	100.00%	20	94.44%	37.78	92.63%	37.05	94.83	11
区教体局	6	66.67%	13.33	100.00%	40	100.00%	40	93.33	12
区应急管理局	11	90.91%	18.18	87.50%	35	100.00%	40	93.18	13
柳园街道	19	100.00%	20	75.00%	30	93.85%	37.54	87.54	14
区市场监管局	47	100.00%	20	74.19%	29.68	92.26%	36.90	86.58	15
新区街道	21	100.00%	20	64.29%	25.72	88.10%	35.24	80.96	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		
闫寺街道	3	100.00%	20	50.00%	20	100.00%	40	80	17
古楼街道	40	100.00%	20	62.96%	25.18	86.14%	34.46	79.64	18
香江服务中心	15	100.00%	20	66.67%	26.67	81.43%	32.57	79.24	19
区综合执法局	24	91.67%	18.33	57.14%	22.86	86.67%	34.67	75.86	20
区商投局	3	100.00%	20	50.00%	20	86.67%	34.67	74.67	21
沙镇镇	4	75.00%	15	50.00%	20	90.00%	36	71	22
嘉明开发区	4	75.00%	15	50.00%	20	90.00%	36	71	22
区公安分局	8	100.00%	20	50.00%	20	67.67%	27.07	67.07	24
道口铺街道	1	100.00%	20	0.00%	0	100.00%	40	60	25
民安公司	13	92.31%	18.46	16.67%	6.67	67.86%	27.14	52.27	26
区卫健局	2	100.00%	20	0.00%	0	80.00%	32	52	27
区财政局	1	100.00%	20	0.00%	0	60.00%	24	44	28
东安公司	4	100.00%	20	0.00%	0	40.00%	16	36	29

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

承办单位	工单数	2 小时内 到现场量	2 小时 未到现场量	与市民现场见面沟通情况		
				与市民现场 见面沟通量	因跨区域未与市民现 场见面沟通量	因市民表示不需要 现场见面沟通量
区市场监管局	3	1	2	1	2	0
民安公司	1	0	1	0	1	0
东安公司	1	0	1	0	1	0
合计	5	1	4	1	4	0

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。
