

# 东昌府区 12345 市民热线月报

东昌府区 12345 市民热线受理中心

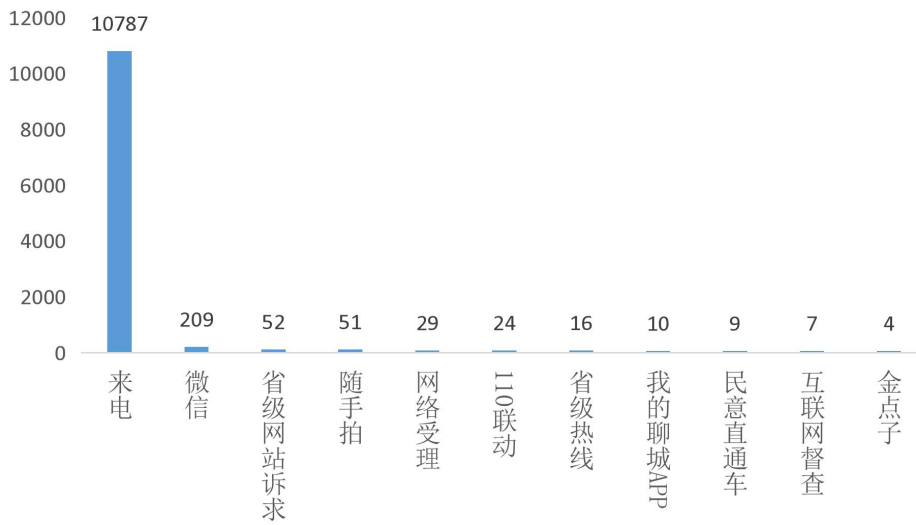
2024 年 3 月 11 日

## 东昌府区 12345 市民热线二月份 办理情况通报

### 一、受理概况

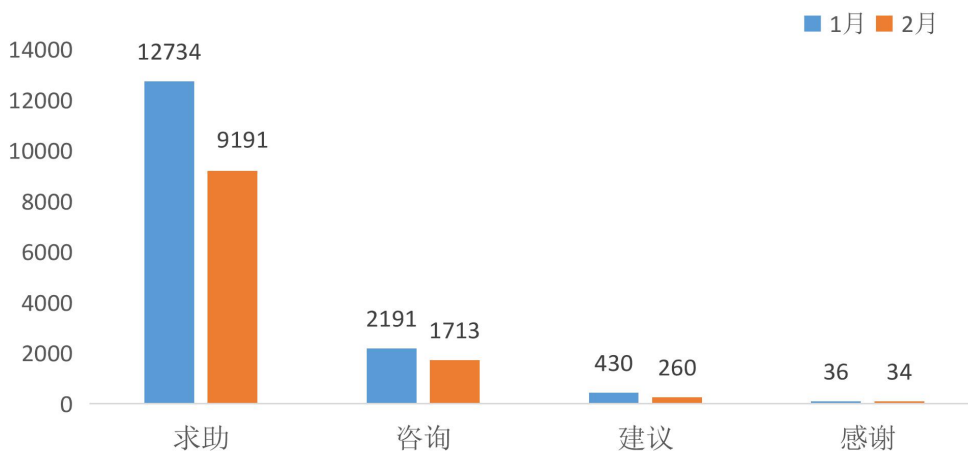
2 月份，东昌府区市民热线共受理各类承办事项 11198 件，同比增长 16.08%，环比下降 27.24%，日均受理量 386 件。受理量较多的渠道有来电受理 10787 件，微信平台受理 209 件，省级网站诉求 52 件，随手拍 51 件。

东昌府区响应率 100%，按时办理率 100%，诉求解决率 87.80%，综合满意率 91.86%。



各渠道受理量数据图

从群众来电类别看，求助类工单 9191 件，占比 82.08%；咨询类工单 1713 件，占比 15.30%；建议类工单 260 件，占比 2.32%，感谢类工单 34 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	
韩集镇	1	斗虎屯镇	13
张炉集镇	2	嘉明开发区	14
柳园街道	3	郑家镇	15
区直及国企综合排名（承办量≥50）			
前三名		后三名	
区医保局	1	区住建局	14
区税务局	2	民安公司	15
区卫健局	3	东安公司	16
区直及国企综合排名（承办量<50）			
前三名		后三名	
区行政审批局	1	区水利局	13
区体育中心	1	区供销社	14
区司法局	1	区发改局	15

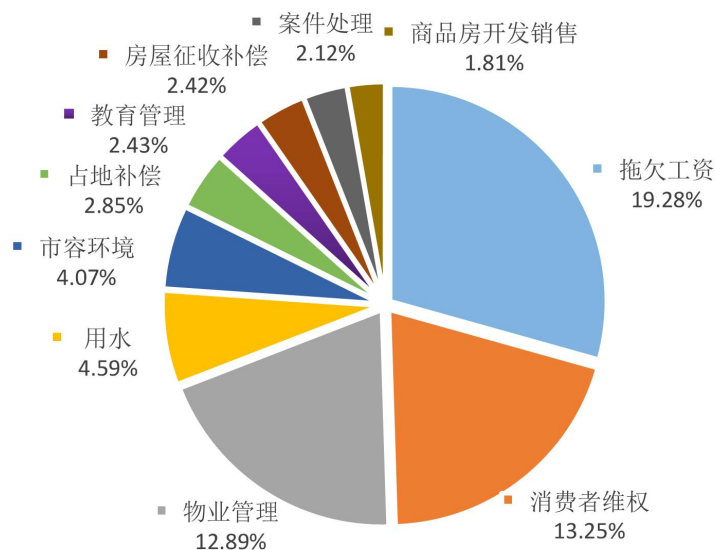
## （二）具体办理情况

1. **镇（街）、园区办理情况。**镇（街）、园区共承办工单 3935 件，占总量的 35.14%。**解决率前三名**是韩集镇、广平镇、堂邑镇，**后三名**是梁水镇镇、闫寺街道、嘉明开发区；**满意率前三名**是新区街道、柳园街道、张炉集镇，**后三名**是斗虎屯镇、闫寺街道、嘉明开发区；**办理时长较长**的是郑家镇、嘉明开发区、广平镇；**市重办率较高**的是古楼街道。**解决率环比提高的前三名**是沙镇镇、堂邑镇、韩集镇；**下降幅度较大**的是斗虎屯镇、侯营镇、梁水镇镇。

2. **区直部门及国企办理情况。**区直部门及国企共承办工单 7263 件，占总量的 64.86%。在承办量较多的部门中，**解决率前三名**是区医保局、区农业农村局、区税务局，**后三名**是区住建局、东安公司、香江服务中心；**满意率前三名**是区税务局、区医保局、区市场监管局，**后三名**是区林业中心、民安公司、东安公司；**办理时长较长**的是区住建局、区商投局、区交通运输局；**市重办率较高**的是区公安分局、区交通运输局、区教体局。**解决率环比提高的前三名**是区交通运输局、区商投局、区综合执法局；**下降幅度较大**的是香江服务中心。

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



热点问题占比情况

（一）拖欠工资问题 2159 件，同比增长 108.20%，环比下降 4.60%。其中，农民工欠薪问题 1446 件，同比增长 124.88%，企业欠薪问题 713 件，同比增长 80.96%。临近春节，欠薪类工单数量有所增长，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、美容美发、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、双方存在争议等。

(二) 消费者维权问题 1484 件，同比下降 9.84%，环比下降 24.32%。问题主要涉及：一是预付消费方面，消费者在美容机构、早教中心、足疗沐浴会所、健身馆、餐饮店、理发店等预存费用办理会员后，因商家闭门停业或个人原因不想继续消费，希望协调退费。二是服务消费方面，车辆保养维修不彻底、新能源汽车续航宣传与实际不符、隐瞒二手车真是车况、手机存在质量问题等，消费者提出返修、换件或赔偿的诉求。三是网络消费方面，消费者通过电视购物、微信、抖音等平台购买产品，到货后与宣传不符、少发漏发、质量存在问题，商家不予退换货等。四是食品消费方面，消费者购买的外卖餐饮或网购包装食品里有异物、变质、漏气等，存在食品安全隐患，要求赔偿。

(三) 物业管理问题 1443 件，同比增长 28.50%，环比下降 37.64%。问题主要涉及：一是卫生保洁方面，业主反映小区内垃圾清运不及时、垃圾桶满溢、公共区域卫生较差、打扫频次较低等，主要涉及聚鑫苑小区、管道局家属院等。二是物业服务质量方面，物业未及时处理业主报修事项，以捆绑形式催收物业费，如业主认为享受到的服务未达到预期拒缴物业费，物业便拒绝给业主充值水电费、拒收停车服务费等，引发业务投诉，主要涉及公园首府、东盛嘉华苑小区等。三是停车管理方面，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，物业治理效果甚微，主要涉及陈口家园、书香东郡小区等。

（四）用水问题 514 件，同比增长 8.44%，环比下降 28.51%。问题主要涉及：一是农村生活用水方面 391 件，村民反映停水频繁、水压较小、水表故障、管道漏水、水费较高等问题，主要涉及沙镇镇、郑家镇、梁水镇镇等。二是城区居民用水方面，主要反映家中停水、自来水管漏水、水压不足、对水损有异议等，主要涉及西湖馨苑、水城华府等。

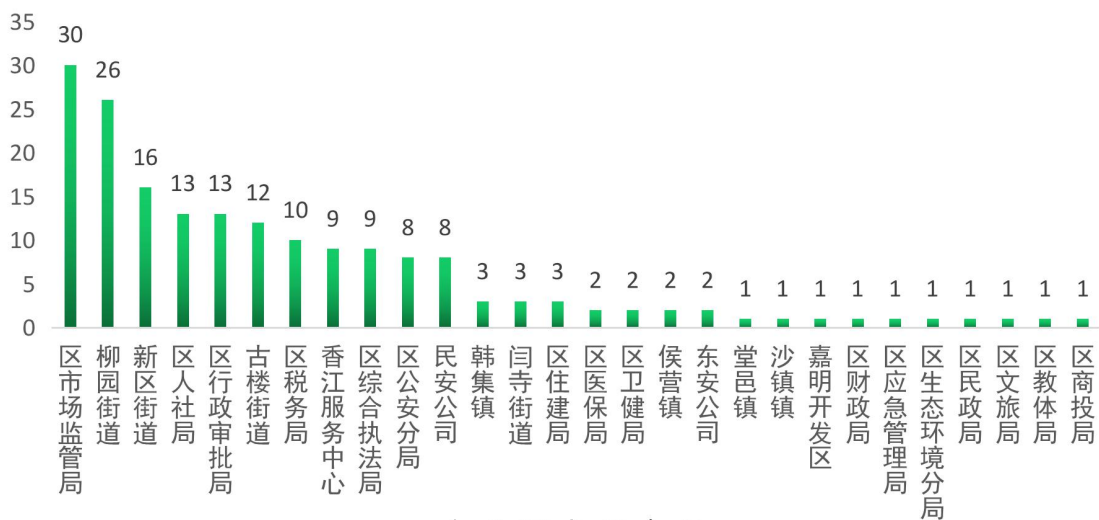
（五）市容环境问题 456 件，同比下降 33.82%，环比下降 43.07%。问题主要涉及：一是占道经营方面，流动摊贩占用公共道路、学校门口、小区门口等人流量大的区域摆摊，影响通行及环境卫生；临近年底，反映农村集市占道经营的工单数量有所增加，主要涉及育新街、梁水镇镇等。二是扬尘方面，由于市政道路、背街小巷及小区内部道路破损，导致扬尘问题严重，希望尽快治理，主要涉及启明小学北门道路、莲湖新城门口道路等。三是暴露垃圾方面，垃圾桶满溢清理不及时、道路洒水导致道路泥泞湿滑石子较多、道路积雪落叶清理不及时等，主要涉及鸿顺花园、韩集镇等。

#### **四、企业诉求办理情况**

本月共受理企业诉求 181 件，环比下降 42.90%，其中通过省企业诉求“接诉即办”平台受理 6 件，通过“企业直通车”平台

受理 175 件。

从承办量看，镇街中，柳园街道、新区街道、古楼街道承办量较高；区直部门中，区市场监管局、区人社局、区行政审批局承办量较高。从诉求内容看，主要涉及企业纠纷、综合审批、商户用水用电、物业管理、政策咨询等。



企业诉求承办量

从办理情况看，企业诉求解决率 64.12%，综合满意率 84.11%，部门在综合审批、商户用水用电、物业管理等方面办理较好。如市民庞先生反映：闫寺街道供销社东首所有的临街商铺均停水，停水原因未知，影响经营，要求督促维修恢复供水。经部门了解核实，该处是因供水管道老化存在漏点导致水压较低造成停水，现已恢复供水。为更好的解决供水问题，水利站工作人员已与村委见面协商沟通后续改管道相关方案。经回访，市民表示现已恢复供水，对处理结果表示满意。

## 五、热线工作动态

1. 区热线整理并下发《不计考核典型案例》第三期，为部门申请不计考核提供参考。

2. 区热线启动热线工作关键局攻坚突破，对7个部门进行重点攻坚。

附件：

1. 镇（街）、园区二月份办理情况表
2. 承办量 $\geq 50$ 件区直（国企）二月份办理情况表
3. 承办量 $< 50$ 件区直（国企）二月份办理情况表
4. 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
韩集镇	杨占伟	姜建	108	5	5	37.08	46.64	0	93.72	2	95.72	1	2	1
张炉集镇	杨博	李新勇	78	5	5	36.23	46.66	-0.2	92.69	2	94.69	4	1	2
柳园街道	张晓辉	张登第	838	5	4.99	35.52	47.07	-0.12	92.46	2.3	94.76	3	3	3
新区街道	刘旭民	谭宪磊	799	5	4.99	35.7	47.48	-0.2	92.97	2	94.97	2	4	4
广平镇	臧连斌	闫承振	89	5	5	36.9	46.01	-0.5	92.41	2	94.41	5	5	5
道口铺街道	袁虎成	张宗元	94	5	5	35.31	45.8	-0.21	90.9	2	92.9	8	5	6
古楼街道	袁恩海	王东星	793	5	4.99	35.33	46.5	-1.2	90.62	2	92.62	9	7	7
梁水镇镇	盛颖鹏	姜传世	156	4.97	5	34.78	45.29	-0.12	89.92	2	91.92	11	8	8
沙镇镇	邱恒	郝伟业	223	5	5	36.04	45.28	0	91.32	2	93.32	7	11	9
侯营镇	臧玮	马晓莉	124	5	4.88	35.82	44.74	-0.04	90.4	2	92.4	10	10	10
闫寺街道	刘兵	王登东	209	4.98	5	34.62	43.99	-0.09	88.5	2	90.5	14	9	11
堂邑镇	段先锋	丁健	81	5	5	36.4	45.69	0	92.09	2	94.09	6	13	12
斗虎屯镇	关常威	张冰洋	74	5	5	35.64	44.33	-0.18	89.79	2	91.79	12	12	13
嘉明开发区	郭瑜	段金朝	122	4.96	4.88	34.17	43.73	-0.37	87.37	2	89.37	15	14	14
郑家镇	姜志建	哈广斌	147	5	5	34.92	45.08	-0.31	89.69	2	91.69	13	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≥50 件区直（国企）二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
区医保局	曹立忠	王福华	127	5	4.88	36.94	47.46	0	94.28	2	96.28	2	1	1
区税务局	姜会峰	王建波	91	5	5	36.06	48.47	0	94.53	2	96.53	1	2	2
区卫健局	王吉民	林俊茂	221	5	5	35.21	45.71	0	90.92	2	92.92	7	3	3
区市场监管局	张凡红	武传洲	1819	5	5	35.68	47.28	-0.52	92.44	2	94.44	4	5	4
区综合执法局	王保峰	张石秀	803	5	4.99	34.38	46.49	-0.3	90.56	2	92.56	8	4	5
区农业农村局	杜广平	邢程	70	5	5	36.77	46.54	0	93.31	2	95.31	3	8	6
香江服务中心	许风明	高忠锋	51	5	5	34.05	47.28	0	91.33	2	93.33	5	8	7
区教体局	赵学成	诸葛绪山	488	5	4.48	34.98	45.54	-1.21	88.79	2	90.79	12	6	8
区公安分局	王金楼	张昆	402	5	5	34.85	45.96	-0.63	90.18	2	92.18	11	7	9
区人社局	李新胜	黄磊	581	5	5	34.32	46.67	-0.04	90.95	2	92.95	6	10	10
区商投局	孟宪东	许正超	54	5	4.81	35.31	45.43	-0.21	90.34	2	92.34	9	11	11
区林业发展中心	丁浩泉	朱延磊	114	5	5	34.79	43.93	0	88.72	2	90.72	13	13	12
区交通运输局	谭继领	段其军	277	4.98	3.79	35.02	44.65	-1.38	87.06	0	87.06	16	12	13
区住建局	江崇波	张学军	476	5	5	34.25	46.14	-0.06	90.33	2	92.33	10	15	14
民安公司	张蒙	丁旭晨	1453	5	4.99	34.29	43.54	-0.2	87.62	2	89.62	14	14	15
东安公司	陈阳	孟宪霞	54	4.81	5	34.24	42.8	-0.03	86.82	2	88.82	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;50 件区直（国企）二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
区行政审批局	张 琰	李华东	27	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区体育发展中心	侯晓芳	杨 琳	4	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区司法局	周忠巨	张 芳	4	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区残联	程兴杰	解广顺	3	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
安泰公司	王孟江	胡家治	8	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区民政局	杜春燕	张 健	30	5	5	39.04	49.14	0	98.18	7	2	100.18	6
区工信局	张 鲲	张忠诚	2	5	5	40	50	0	100	1	0	100	7
区文旅局	王辉堂	韩 雪	20	5	5	39	49.19	-0.02	98.17	8	0	98.17	8
区退役军人局	刘 辉	许尚海	17	5	5	39.27	47.39	0	96.66	9	0	96.66	9
区应急管理局	龙东高	付瑞霞	35	5	5	37.09	48.61	0	95.7	10	0	95.7	10
区金融局	张 鲲	解 伟	13	5	5	36.44	46.86	0	93.3	11	0	93.3	11
区生态环境分局	杜 欣	于明祥	18	5	5	37.09	44.68	0	91.77	12	0	91.77	12
区水利局	窦维福	肖凤涛	15	4.67	5	30.22	44.49	0	84.38	14	2	86.38	13
区供销社	李乐红	李广荣	6	4.17	5	32	42.67	0	83.84	15	2	85.84	14
区发改局	张 健	杜香智	8	5	4.38	34.67	41.21	-0.17	85.09	13	0	85.09	15

注：2月数据统计时间为2024年1月25日至2024年2月22日

表 4-1:

## 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		
区人社局	13	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区行政审批局	13	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
闫寺街道	3	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
韩集镇	3	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区卫健局	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区医保局	2	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
沙镇镇	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区应急管理局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区生态环境分局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区民政局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区文旅局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
嘉明开发区	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
香江服务中心	9	100.00%	20	66.67%	26.67	91.11%	36.44	83.11	14
区市场监管局	30	100.00%	20	65.22%	26.09	91.04%	36.42	82.50	15
区税务局	10	100.00%	20	62.50%	25	91.11%	36.44	81.44	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		
区柳园街道	26	96.15%	19.23	63.16%	25.26	91.58%	36.63	81.13	17
区教体局	1	0.00%	0	100.00%	40	100.00%	40	80	18
区综合执法局	9	100.00%	20	55.56%	22.22	85.00%	34	76.22	19
古楼街道	12	100.00%	20	50.00%	20	84.86%	33.94	73.94	20
新区街道	16	93.75%	18.75	40.00%	16	83.45%	33.38	68.13	21
区公安分局	8	100.00%	20	33.33%	13.33	65.71%	26.28	59.62	22
区住建局	3	100.00%	20	0.00%	0	80.00%	32	52	23
侯营镇	2	100.00%	20	50.00%	20	30.00%	12	52	23
民安公司	8	75.00%	15	0.00%	0	50.00%	20	35	26
东安公司	2	100.00%	20	0.00%	0	35.00%	14	34	27

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
区税务局	1	0	1	0	1	0
合计	1	0	1	0	1	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。

---