

# 东昌府区 12345 市民热线月报

东昌府区 12345 市民热线受理中心

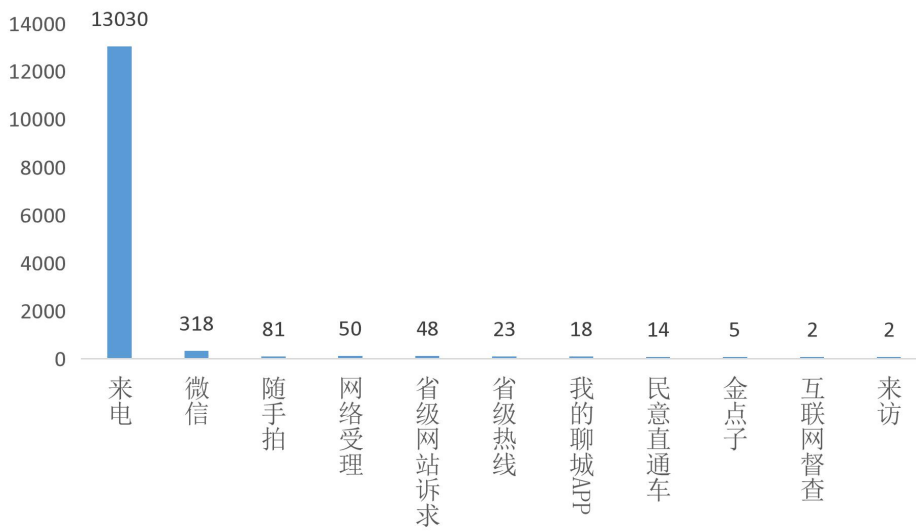
2024 年 4 月 15 日

## 东昌府区 12345 市民热线三月份 办理情况通报

### 一、受理概况

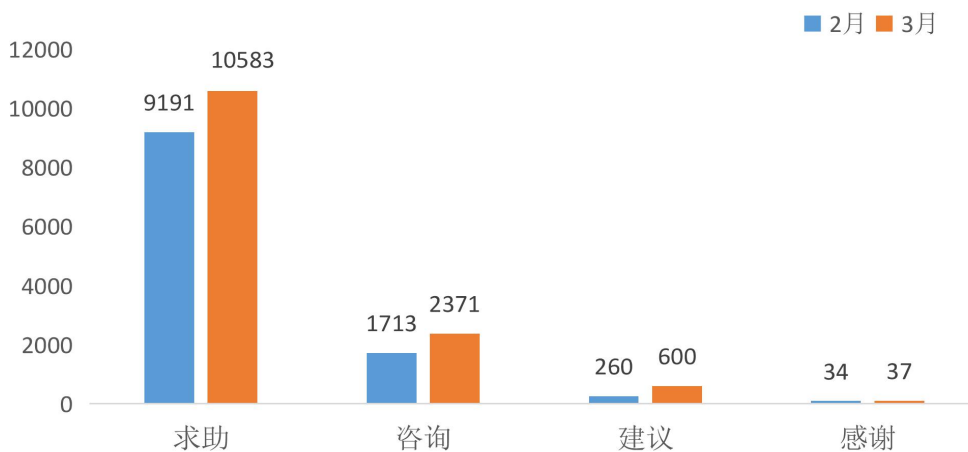
3 月份，东昌府区市民热线共受理各类承办事项 13591 件，同比下降 0.49%，环比增长 21.37%，日均受理量 453 件。受理量较多的渠道有来电受理 13030 件，微信平台受理 318 件，随手拍 81 件。

东昌府区响应率 100%，按时办理率 100%，诉求解决率 88.68%，综合满意率 92.37%。



各渠道受理量数据图

从群众来电类别看，求助类工单 10583 件，占比 77.87%；咨询类工单 2371 件，占比 17.45%；建议类工单 600 件，占比 4.41%，感谢类工单 37 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	
斗虎屯镇	1	嘉明开发区	13
柳园街道	2	郑家镇	14
道口铺街道	3	沙镇镇	15
区直及国企综合排名（承办量≥45）			
前三名		后三名	
区行政审批局	1	区交通运输局	13
区税务局	2	区林业中心	14
区医保局	3	民安公司	15
区直及国企综合排名（承办量<45）			
前三名		后三名	
区残联	1	东安公司	13
安泰公司	1	区金融局	14
区退役军人局	3	区供销社	15

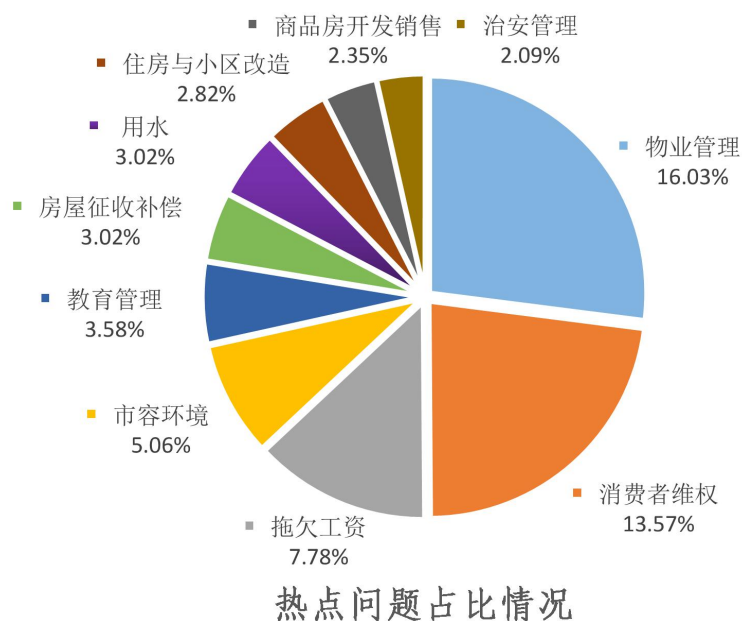
## （二）具体办理情况

1. **镇（街）、园区办理情况。**镇（街）、园区共承办公单 5067 件，占总量的 37.28%。**解决率前三名**是广平镇、道口铺、斗虎屯镇，**后三名**是沙镇镇、郑家镇、嘉明开发区；**满意率前三名**是道口铺街道、新区街道、柳园街道，**后三名**是郑家镇、嘉明开发区、沙镇镇；**办理时长较长**的是广平镇、斗虎屯镇、嘉明开发区；**市重办率较高**的是古楼街道。**解决率环比提高的前三名**是道口铺街道、闫寺街道、斗虎屯镇；**下降幅度较大**的是韩集镇、沙镇镇、张炉集镇。

2. **区直部门及国企办理情况。**区直部门及国企共承办公单 8524 件，占总量的 62.72%。在承办量较多的部门中，**解决率前三名**是区行政审批局、区医保局、香江服务中心，**后三名**是区人社局、区综合执法局、民安公司；**满意率前三名**是区行政审批局、香江服务中心、区商投局，**后三名**是区交通局、区林业中心、民安公司；**办理时长较长**的是区教体局、区商投局、区交通运输局；**市重办率较高**的是区市场监管局、民安公司。**解决率环比提高的前三名**是香江服务中心、区住建局、区林业中心；**下降幅度较大**的是区市场监管局、区商投局。

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 2178 件，同比增长 14.21%，环比增长 50.94%。问题主要涉及：一是停车管理方面，小区内非机动车及机动车辆乱停乱放堵塞楼道、占用消防通道，影响通行；因非机动车停车不便，希望搭建车棚；公共车位被私自圈占造成停车困难等，主要涉及阿尔卡迪亚小区、金柱大学城等。二是卫生保洁方面，业主反映小区内垃圾桶满溢、垃圾清运不及时、公共区域卫生较差、楼道内堆积生活杂物等，主要涉及望湖二期、莲湖新城等。三是物业服务质量方面，业主反映物业服务未达到标准、不认可物业费用、小区保安无证上岗、业主报修后物业未给予处理等，主要涉及水岸新城、金柱绿城等。

(二) 消费者维权问题 1844 件，同比下降 3.81%，环比增长 24.26%。问题主要涉及：一是商品方面，消费者购买的服装鞋帽等因尺码不合适、质量较差开裂等原因进行退换货，二是服务消费方面，消费者购买的各类机构课程没有得到应有的服务，商家关门或对课程不满意要求退费；在 4S 店购买的车辆保养套餐因体验较差要求退费等。三是网络消费方面，消费者通过拼多多、淘宝、抖音、美团等平台购买产品，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。四是预售方面，消费者购买车辆支付定金后因个人原因不再购买，要求退还定金；购买会员卡或储值卡后因商家关门、搬店等原因造成消费不便，要求退还卡内费用。

(三) 拖欠工资问题 1057 件，同比增长 4.65%，环比下降 51.04%。其中，农民工欠薪问题 533 件，同比增长 10.35%，企业欠薪问题 524 件，同比下降 0.57%。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，工人在项目中从事机械、涂料等工作，完工后因承包方资金困难拨付不到位、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，包括培训机构、餐饮娱乐、环卫保洁、工厂、酒店、保安保洁、快递等行业拖欠员工工资，拖欠工资的主要原

因有对试用期存在异议、工作时间及报酬存在争议、企业资金困难等。

（四）市容环境问题 688 件，同比下降 32.15%，环比增长 50.88%。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，乡镇每逢大集影响通行、影响环境卫生，主要涉及梁水镇镇、水岸新城南门等。二是私搭乱建方面，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，主要涉及东关国际小区。三是扬尘方面，由于工地施工、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，主要涉及中通胡同、郁光小区门口道路等。

（五）教育管理问题 486 件，同比下降 20.59%，环比增长 78.68%。问题主要涉及：一是教学管理方面，家长对于教师管理、课程设置等方面不认可；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；高中放假间隔过长导致学生压力较大。

#### **四、企业诉求办理情况**

本月共受理企业诉求 283 件，环比增长 56.35%，其中通过省企业诉求“接诉即办”平台受理 9 件，通过“企业直通车”平台受理 274 件。

从承办量看，镇街中，柳园街道、古楼街道、新区街道承办量较高；区直部门中，区市场监管局、区行政审批局、区综合执法局承办量较高。从诉求内容看，主要涉及企业纠纷、综合审批、公共产品供给、物业管理、市容环境等。



企业诉求承办量

从办理情况看，企业诉求解决率 70.56%，综合满意率 87.04%，部门在政策咨询、综合审批、市容环境等方面办理较好。如较多市民反映利民西路四海商城所有的商铺停电，要求尽快恢复供电。工作人员第一时间前往四海商城物业了解情况，原来是新老物业正在交接阶段，老物业认为已经交接给新物业，所以新物业该缴纳电费。新物业则认为这些电费是接手之前所欠的电费，应该老物业缴纳，双方一直达不成一致意见。工作人员利用中午下班时间把新老物业负责人组织到一起协商，经过耐心沟通，新老物业

终于达成一致，并且签订了协议，缴纳了电费，减少了商户的损失。

## 五、热线工作动态

1. 3月21日，区委副书记、区长江绍华带领部分区直部门负责人，上线《12345 市民热线·政风行风》节目，接听“百姓热线”，倾听群众意见，并就群众关心的热点、难点问题与群众进行线上交流。

2. 区热线对2月和3月的典型工单进行通报，并在三月考核中对优秀案例承办单位给予加分。

附件：

1. 镇（街）、园区三月份办理情况表
2. 承办量 $\geq$ 45件区直（国企）三月份办理情况表
3. 承办量 $<$ 45件区直（国企）三月份办理情况表
4. 三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）、园区三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
斗虎屯镇	关常威	张冰洋	139	5	5	37.23	46.91	-0.39	93.75	2	95.75	4	1	1
柳园街道	张晓辉	张登第	1181	5	5	35.55	46.96	-0.13	92.38	4	96.38	2	3	2
道口铺街道	袁虎成	张宗元	57	5	5	37.33	47.57	0	94.9	2	96.9	1	4	3
新区街道	刘旭民	谭宪磊	1163	5	5	35.8	47.07	-0.23	92.64	3	95.64	6	2	4
古楼街道	袁恩海	王东星	1024	5	5	35.69	46.37	-1.19	90.87	3	93.87	8	5	5
闫寺街道	刘兵	王登东	321	5	5	35.98	45.47	-0.04	91.41	3	94.41	7	6	6
广平镇	臧连斌	闫承振	74	5	5	37.45	46.95	-0.38	94.02	2	96.02	3	10	7
张炉集镇	杨博	李新勇	88	5	5	35.74	45.97	0	91.71	2	93.71	9	8	8
梁水镇镇	盛颖鹏	姜传世	154	4.77	4.97	35.46	45.55	0	90.75	2	92.75	12	7	9
侯营镇	臧玮	马晓莉	133	5	5	36.87	46.81	-0.05	93.63	2	95.63	5	11	10
堂邑镇	段先锋	丁健	122	5	5	36.27	45.1	-0.03	91.34	2	93.34	10	9	11
韩集镇	杨占伟	姜建	116	5	4.96	35.67	45.73	-0.07	91.29	2	93.29	11	13	12
嘉明开发区	郭瑜	段金朝	103	4.71	5	32.86	43.47	-0.5	85.54	2	87.54	15	12	13
郑家镇	姜志建	李炎	134	5	5	34.67	44.89	-0.3	89.26	2	91.26	13	14	14
沙镇镇	邱恒	郝伟业	258	5	5	34.81	43.29	-0.07	88.03	2	90.03	14	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≥45 件区直（国企）三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
区行政审批局	张 琰	李华东	49	5	5	38.89	49.5	0	98.39	2	100.39	1	1	1
区税务局	姜会峰	王建波	114	4.96	4.96	36.52	47.18	0	93.62	2	95.62	4	2	2
区医保局	曹立忠	王福华	139	5	5	36.93	47.13	0	94.06	2	96.06	3	3	3
香江服务中心	许风明	高忠锋	102	5	5	36.84	48.91	0	95.75	2	97.75	2	4	4
区教体局	赵学成	诸葛绪山	1016	5	4.96	36.32	47.1	-0.03	93.35	2	95.35	5	5	5
区市场监管局	张凡红	武传洲	2094	5	5	35.25	46.89	-0.25	91.89	3	94.89	6	6	6
区卫健局	王吉民	林俊茂	269	5	4.98	36.23	46.41	-0.01	92.61	2	94.61	10	7	7
区人社局	李新胜	黄 磊	353	5	5	35.22	46.96	-0.01	92.17	2	94.17	11	8	8
区公安分局	王金楼	张 昆	444	5	5	35.51	46.14	-0.01	91.64	3	94.64	9	9	9
区商投局	孟宪东	许正超	91	5	5	35.64	47.2	-0.07	92.77	2	94.77	7	11	10
区综合执法局	王保峰	张石秀	1016	5	5	34.61	46.53	0	91.14	2	93.14	12	10	11
区住建局	江崇波	张学军	634	5	5	36.07	46.66	-0.02	92.71	2	94.71	8	13	12
区交通运输局	谭继领	段其军	249	4.92	4.8	35.51	45.46	-0.09	90.6	1	91.6	14	12	13
区林业发展中心	丁浩泉	朱延磊	50	5	5	36.6	44.17	0	90.77	2	92.77	13	14	14
民安公司	张 蒙	丁旭晨	1525	4.99	4.99	34.25	44.13	-1.01	87.35	2	89.35	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;45 件区直（国企）三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
区残联	程兴杰	解广顺	2	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
安泰公司	王孟江	胡家治	3	5	5	40	50	0	100	1	2	102	1
区退役军人局	刘 辉	许尚海	18	5	4.72	39.47	49.75	-0.02	98.92	3	0	98.92	3
区文旅局	王辉堂	韩 雪	15	5	5	37.82	48.05	0	95.87	5	2	97.87	4
区民政局	杜春燕	张 健	31	5	5	37.67	48.08	0	95.75	6	2	97.75	5
区司法局	周忠巨	张 芳	7	5	5	37.33	48.67	0	96	4	0	96	6
区生态环境分局	杜 欣	于明祥	18	5	5	38.55	47.08	-0.14	95.49	7	0	95.49	7
区农业农村局	杜广平	邢 程	39	5	5	35.85	45.73	0	91.58	8	2	93.58	8
区水利局	窦维福	肖凤涛	13	5	5	35.2	45.93	0	91.13	10	2	93.13	9
区物资局	李佑勤	王立政	2	5	5	36	45.5	0	91.5	9	0	91.5	10
区发改局	张 健	杜香智	5	5	5	35.2	45.33	0	90.53	11	0	90.53	11
区工信局	张 鲲	张忠诚	1	5	5	32	46	0	88	12	2	90	12
东安公司	陈 阳	孟宪霞	43	4.19	4.88	34.67	43.24	0	86.98	13	2	88.98	13
区金融局	张 鲲	解 伟	9	5	5	32.89	43.63	-0.03	86.49	14	0	86.49	14
区供销社	李乐红	李广荣	1	5	5	32	41	0	83	15	0	83	15

注：3月数据统计时间为2024年2月23日至2024年3月24日

表 4-1:

## 三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		
斗虎屯镇	2	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区物资局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区医保局	1	100.00%	20	100.00%	40	100.00%	40	100	1
区商投局	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
区行政审批局	36	100.00%	20	96.55%	38.62	98.79%	39.52	98.14	6
区人社局	8	100.00%	20	85.71%	34.28	94.29%	37.72	92	7
柳园街道	30	100.00%	20	82.61%	33.04	92.92%	37.17	90.21	8
韩集镇	6	83.33%	16.67	75.00%	30	100.00%	40	86.67	9
区税务局	12	100.00%	20	75.00%	30	88.56%	35.42	85.42	10
香江服务中心	12	100.00%	20	66.67%	26.67	95.00%	38	84.67	11
区综合执法局	21	100.00%	20	76.92%	30.77	83.25%	33.3	84.07	12
民安公司	11	100.00%	20	70.00%	28	88.00%	35.2	83.2	13
区市场监管局	50	100.00%	20	66.67%	26.67	88.94%	35.58	82.25	14
区住建局	5	100.00%	20	66.67%	26.67	86.67%	34.67	81.34	15
区退役军人局	1	0.00%	0	100.00%	40	100.00%	40	80	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		
古楼街道	26	100.00%	20	58.82%	23.53	90.59%	36.24	79.77	17
新区街道	20	100.00%	20	50.00%	20	85.76%	34.30	74.30	18
嘉明开发区	4	100.00%	20	50.00%	20	77.50%	31	71	19
区公安分局	8	100.00%	20	33.33%	13.33	80.42%	32.17	65.5	20
区教体局	4	25.00%	5	50.00%	20	100.00%	40	65	21
闫寺街道	5	100.00%	20	33.33%	13.33	73.33%	29.33	62.66	22
区交通运输局	5	40.00%	8	0.00%	0	90.00%	36	44	23
区卫健局	2	100.00%	20	0.00%	0	60.00%	24	44	23
东安公司	4	100.00%	20	0.00%	0	35.00%	14	34	25

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
古楼街道	2	1	1	1	1	0
沙镇镇	1	0	1	1	0	0
区行政审批局	1	0	1	0	1	0
区市场监管局	1	0	1	0	1	0
香江服务中心	1	1	0	1	0	0
东安公司	1	0	1	0	1	0
合计	7	2	5	3	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。

---