



市12345政务服务便民热线工作情况通报

(2023年2月)

2023年2月份,市12345政务服务便民热线共受理诉求70891件(其中群众诉求70656件、企业诉求235件,分别占总诉求量的99.67%和0.33%),同比增长33.16%,环比下降10.79%;转交有关部门办理25974件,同比增长48.09%,环比下降8.51%;按时办结率为99.78%,同比下降0.22%,环比增长0.1%;平均办理时长为5.25个工作日,同比增长21.81%,环比下降31.91%;办理结果满意率为77.14%,同比下降22.42%,环比下降4.42%;服务过程满意率为81.17%,同比下降8.12%,环比下降3.32%;问题解决率为49.75%,环比下降10.94%,该项指标为2022年4月份新增内容,无同比数据。

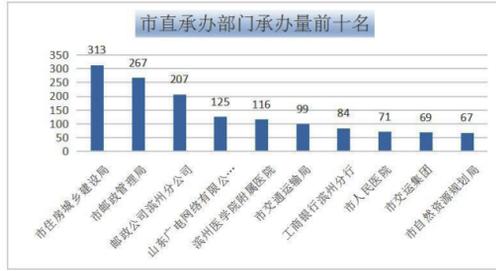
一、受理情况

按受理渠道划分:热线电话70091件、微信公众号445件、市长信箱196件、山东省政府网55件、国务院互联网+督查31件、闪电新闻25件、省级接诉即办21件、中国政府网15件、人民网市长留言板12件。

按属地区域承办量划分:县(市、区)承办量为21977件,占全市转办工单总量的89.59%。具体情况如下:



市直承办部门承办量前十名:承办量前十的市直承办部门共承办1418件,占市直承办总量的55.5%。具体情况如下:



二、热点诉求

消费者维权、农民工工资支付、电话查询、物业管理、拖欠工资五个方面诉求量较大,共受理17693件,占诉求总量的24.96%。具体情况如下:

诉求名称	件数	占比	涉及主要问题
消费者维权	5947	8.43%	虚假宣传、商品质量差、网购商品退换货、预付卡及预付定金退费、机动车销售及售后
农民工工资支付	3650	5.15%	建设项目部及包工头拖欠农民工工资
电话查询	2847	4.02%	各县区街道办事处及社区电话、其他职能部门电话查询
物业管理	2709	3.82%	物业捆绑收费、物业服务态度及服务质量差、公共设施维修不及时、公共区域脏乱差、车辆乱停乱放
拖欠工资	2540	3.58%	企业及个体工商户拖欠、克扣职工工资

滨州市12345热线督办工作领导小组办公室
2023年3月21日

2023年2月市12345热线承办单位办理情况统计表

县(市、区)办理情况:		(按县区排序)					
承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
滨城区	5616	5081	5.92	100.00%	71.73%	73.92%	39.31%
沾化区	1379	1368	4.38	100.00%	88.56%	93.90%	72.42%
邹平市	4170	4218	6.15	100.00%	74.95%	82.44%	40.65%
惠民县	2822	2862	7.2	100.00%	77.69%	82.36%	49.88%
阳信县	1984	1921	5.57	100.00%	76.70%	82.74%	48.09%
无棣县	1838	1984	4.95	100.00%	84.84%	95.63%	75.27%
博兴县	2750	2685	5.28	100.00%	80.87%	88.04%	62.08%
滨州经济技术开发区	940	879	6.93	100.00%	81.72%	68.88%	35.80%
高新区	256	308	7.25	100.00%	72.07%	68.72%	31.84%
北海经济开发区	222	197	7.71	100.00%	73.10%	61.99%	28.65%

市直承办部门办理情况:		(按问题解决率排序)					
承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
市卫生健康委	9	14	5.08	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市民政局	2	2	2.81	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市粮食和储备局	0	1	7.08	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市公安局	25	15	4.46	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%
市住房公积金管理中心	18	19	2.91	100.00%	81.82%	100.00%	81.82%
市体育局	11	11	0.77	100.00%	90.00%	80.00%	80.00%
市城市管理局	64	51	3.38	100.00%	91.67%	91.67%	75.00%
市城乡水务局	25	24	2.74	100.00%	76.47%	88.24%	64.71%
市医保局	30	37	4.14	100.00%	87.50%	93.75%	62.50%
市发展改革委	7	6	1.74	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
市文化和旅游局	3	4	6.46	75.00%	100.00%	100.00%	50.00%
市教育局	64	52	1.29	100.00%	88.37%	83.72%	46.51%
市交通运输局	99	106	6.14	100.00%	88.61%	73.42%	40.51%
市住房和城乡建设局	313	202	10.25	100.00%	73.08%	66.03%	35.26%
市行政审批服务局	2	3	8.81	100.00%	33.33%	100.00%	33.33%
市人力资源社会保障局	56	56	4.68	100.00%	72.55%	82.35%	29.41%
市自然资源局	67	52	6.08	100.00%	65.22%	60.87%	26.09%
市商务局	6	9	6.08	66.67%	60.00%	80.00%	20.00%
市退役军人局	6	4	2.85	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
市国资委	3	4	5.01	100.00%	50.00%	75.00%	0.00%
市财政局	2	2	15.08	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%
市海洋发展渔业局	1	1	0.17	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
滨州消防救援支队	1	1	11.96	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%
市工业和信息化局	0	1	4.92	100.00%	--	--	--
市司法局	0	1	1.92	100.00%	--	--	--
市地方金融监管局	1	0	--	--	--	--	--

市政府部门及事业单位:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
市卫生健康委	9	14	5.08	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市民政局	2	2	2.81	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市粮食和储备局	0	1	7.08	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市公安局	25	15	4.46	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%
市住房公积金管理中心	18	19	2.91	100.00%	81.82%	100.00%	81.82%
市体育局	11	11	0.77	100.00%	90.00%	80.00%	80.00%
市城市管理局	64	51	3.38	100.00%	91.67%	91.67%	75.00%
市城乡水务局	25	24	2.74	100.00%	76.47%	88.24%	64.71%
市医保局	30	37	4.14	100.00%	87.50%	93.75%	62.50%
市发展改革委	7	6	1.74	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
市文化和旅游局	3	4	6.46	75.00%	100.00%	100.00%	50.00%
市教育局	64	52	1.29	100.00%	88.37%	83.72%	46.51%
市交通运输局	99	106	6.14	100.00%	88.61%	73.42%	40.51%
市住房和城乡建设局	313	202	10.25	100.00%	73.08%	66.03%	35.26%
市行政审批服务局	2	3	8.81	100.00%	33.33%	100.00%	33.33%
市人力资源社会保障局	56	56	4.68	100.00%	72.55%	82.35%	29.41%
市自然资源局	67	52	6.08	100.00%	65.22%	60.87%	26.09%
市商务局	6	9	6.08	66.67%	60.00%	80.00%	20.00%
市退役军人局	6	4	2.85	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
市国资委	3	4	5.01	100.00%	50.00%	75.00%	0.00%
市财政局	2	2	15.08	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%
市海洋发展渔业局	1	1	0.17	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%
滨州消防救援支队	1	1	11.96	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%
市工业和信息化局	0	1	4.92	100.00%	--	--	--
市司法局	0	1	1.92	100.00%	--	--	--
市地方金融监管局	1	0	--	--	--	--	--

驻滨单位:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
市河务局	3	3	1.65	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市邮政管理局	267	263	4.52	99.24%	87.82%	87.39%	92.44%
电信公司滨州分公司	26	26	1.24	100.00%	95.65%	95.65%	82.61%
人行滨州市中心支行	17	15	4.53	93.33%	100.00%	100.00%	76.92%
邮政公司滨州分公司	207	208	6.43	100.00%	80.23%	80.81%	71.51%
市烟草专卖局	8	6	2.88	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
滨州供电公司	37	40	3.15	97.50%	92.86%	96.43%	60.71%
联通公司滨州分公司	32	29	2.74	100.00%	79.17%	70.83%	58.33%
市税务局	11	9	2.35	100.00%	77.78%	77.78%	55.56%
山东广电网络有限公司滨州分公司	125	106	8.22	97.17%	74.19%	62.37%	52.69%
移动公司滨州分公司	18	15	2.7	100.00%	80.00%	60.00%	40.00%
滨州银保监分局	9	8	4.67	100.00%	50.00%	66.67%	33.33%

医院:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
滨州市中心医院	20	25	1.48	96.00%	75.00%	80.00%	60.00%
市人民医院	71	68	3.2	100.00%	66.67%	70.18%	57.89%
滨州医学院附属医院	116	107	3.69	98.13%	72.34%	76.60%	55.32%
市妇幼保健院	2	3	4.85	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
市中医院	6	6	4.35	100.00%	40.00%	60.00%	40.00%

各类院校:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
滨州技师学院	3	1	4.96	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州市第一中学	2	2	4.9	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州渤海中学	7	9	5.57	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%
滨州医学院	4	5	4.81	100.00%	75.00%	100.00%	50.00%
北镇中学	15	19	8.66	21.05%	71.43%	92.86%	42.86%
滨州科技职业学院	11	11	1.42	100.00%	87.50%	87.50%	37.50%
滨州实验学校	11	9	5.97	33.33%	33.33%	100.00%	33.33%
滨州职业学院	37	25	3.48	100.00%	73.68%	73.68%	31.58%
鲁北技师学院	7	7	4.36	100.00%	75.00%	50.00%	25.00%
滨州学院	11	7	4.46	100.00%	33.33%	100.00%	0.00%
博翱高级中学	6	4	4.31	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%

银行:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
中信银行滨州分行	2	2	3.77	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
齐商银行滨州分行	0	1	0.92	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
建设银行滨州分行	14	8	5.39	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
邮储银行滨州分行	19	16	4.45	100.00%	90.91%	81.82%	63.64%
农业银行滨州分行	13	10	11.22	100.00%	71.43%	100.00%	57.14%
招商银行滨州分行	2	3	4.81	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
华夏银行滨州分行	1	2	5.46	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
工商银行滨州分行	84	57	4.97	98.25%	79.59%	87.76%	46.94%
恒丰银行滨州分行	8	10	4.35	90.00%	80.00%	70.00%	40.00%
齐鲁银行滨州分行	4	3	5.42	66.67%	100.00%	100.00%	33.33%
交通银行滨州分行	6	6	6.23	100.00%	75.00%	75.00%	25.00%
中国银行滨州分行	29	27	4.16	100.00%	57.14%	57.14%	14.29%
省联社滨州审计中心	63	52	5.8	100.00%	44.44%	44.44%	11.11%
兴业银行滨州分行	4	5	6.61	80.00%	66.67%	66.67%	0.00%
德州银行滨州分行	1	1	8.04	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%
潍坊银行滨州分行	1	1	1.25	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
滨州农商银行	1	1	3.88	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
威海市商业银行滨州分行	1	1	0.71	100.00%	--	--	--
东营银行滨州分行	1	0	--	--	--	--	--
中国光大银行滨州分行	1	0	--	--	--	--	--
青岛银行滨州分行	1	0	--	--	--	--	--

保险:

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
市保险行业协会	24	21	4.1	100.00%	80.00%	80.00%	40.00%
大地财险	2	3	7.86	66.67%	66.67%	66.67%	100.00%
天安财险	1	2	9.81	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%
太平人寿	6	4	3.34	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%
中华联合	3	4	1.76	100.00%	66.67%	33.33%	66.67%
平安财险	15	16	4.61	100.00%	76.92%	76.92%	53.85%
泰康人寿	12	7	4.85	100.00%	83.33%	83.33%	50.00%
阳光财险	4	4	1.79	100.00%	75.00%	75.00%	50.00%
新华人寿	9	8	6.25	100.00%	71.43%	100.00%	42.86%
太平洋财险	11	10	2.55	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
中国人寿保险股份有限公司滨州分公司	30	27	5.88	100.00%	56.52%	52.17%	26.09%
中国人民财产保险股份有限公司滨州分公司	33	21	5.01	100.00%	50.00%	56.25%	25.00%
平安人寿	21	17	9.89	100.00%	47.06%	52.94%	17.65%
太平洋人寿	27	14	6.24	100.00%	50.00%	66.67%	16.67%
华夏人寿	13	6	7.92	100.00%	33.33%	33.33%	16.67%
人寿保险	5	4	4.1	100.00%	75.00%	75.00%	0.00%
中国人寿财险	4	2	12.98	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
天安人寿	2						