



市12345政务服务便民热线工作情况通报

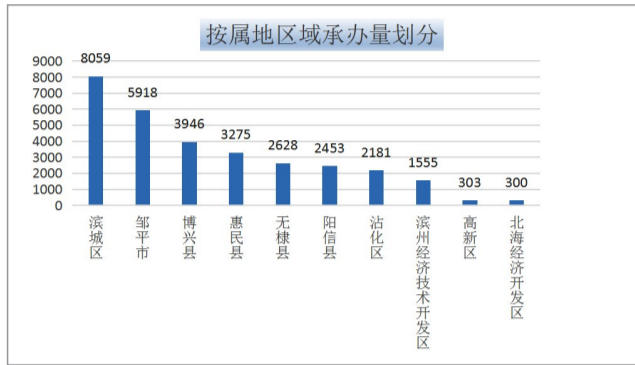
(2022年9月)

2022年9月份,市12345政务服务便民热线共受理诉求104702件(其中群众诉求104436件、企业诉求266件,分别占总诉求量的99.75%和0.25%),同比增长33.34%,环比下降0.95%;转交有关部门办理40509件,同比增长20.18%,环比下降0.03%;按时办结率为99.89%,同比下降0.17%,环比无变化;平均办理时长为5.84个工作日,同比下降1.35%,环比增长16.33%;办理结果满意率为91.57%,同比下降7.24%,环比下降5.01%;服务过程满意率为92.8%,同比增长5.95%,环比下降3.83%;问题解决率为54.03%,环比下降25.11%,该项指标为2022年4月份新增内容,无同比数据。

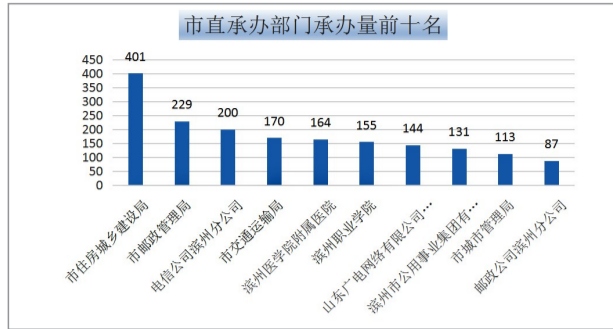
一、受理情况

按受理渠道划分:热线电话103758件、微信公众号628件、市长信箱101件、爱山东APP74件、闪电新闻44件、国务院互联网+督查43件、省级接诉即办15件、中国政府网15件、人民网市长留言板12件、省级热线转办6件、山东省政府网4件、政商直通车2件。

按属地区域承办量划分:县(市、区)承办量为30618件,占全市转办工单总量的90.45%。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1794件,占市直承办总量的55.51%。具体情况如下:



二、热点诉求

卫生防疫、消费者维权、农民工工资支付、教育管理、拖欠工资等五个方面诉求量较大,共受理34370件,占诉求总量的32.83%。具体情况如下:

诉求名称	件数	占比	涉及主要问题
卫生防疫	14339	13.7%	入演出政策咨询、核酸检测报告出具不及时、健康码信息显示错误、疫苗接种咨询
消费者维权	6915	6.6%	虚假宣传、商品质量差、网购商品退换货、预付卡退费
农民工工资支付	4712	4.5%	建设项目部及包工头拖欠农民工工资
教育管理	4436	4.24%	家长接送区管理、校车管理、餐费标准及就餐名额限制、学校强制学生统一发型
拖欠工资	3968	3.79%	企业及个体工商户拖欠或克扣职工工资

滨州市12345热线督办工作领导小组办公室
2022年10月20日

2022年9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	8059	8574	6.04	99.99%	89.65%	91.39%	57.80%
沾化区	2181	2266	5.15	100.00%	98.91%	98.24%	72.05%
邹平市	5918	6276	6.26	100.00%	89.55%	92.12%	43.44%
惠民县	3275	3363	6.05	100.00%	96.65%	96.74%	45.25%
阳信县	2453	2589	6.11	99.96%	92.67%	94.06%	46.36%
无棣县	2628	2696	5.51	100.00%	99.92%	100.00%	99.51%
博兴县	3946	4135	5.21	100.00%	90.71%	95.00%	59.26%
滨州经济技术开发区	1555	1746	6.15	100.00%	93.91%	91.14%	40.59%
高新区	303	334	5.21	99.70%	93.18%	93.64%	52.73%
北海经济开发区	300	307	6.57	100.00%	91.92%	88.38%	32.32%

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
市公安局	24	16	3.43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市退役军人局	4	2	1.44	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市国资委	3	2	1.69	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市市场监管局	3	3	2.65	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市应急管理局	2	1	2.67	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市工业和信息化局	7	8	6.38	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%
市文化和旅游局	5	7	4.45	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%
市发展改革委	6	7	2.86	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%
市医保局	28	24	3.29	100.00%	95.00%	95.00%	70.00%
市交通运输局	170	158	4.58	100.00%	97.37%	95.61%	57.89%
市城市管理局	113	141	5.47	100.00%	95.35%	94.19%	55.81%
市行政审批服务局	8	6	3.42	83.33%	100.00%	100.00%	50.00%
市司法局	2	3	2.85	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
市人力资源社会保障局	83	87	4.66	100.00%	94.44%	93.06%	48.61%
市城乡水务局	39	41	4.15	100.00%	84.00%	80.00%	44.00%
市生态环境局	12	7	4.75	100.00%	85.71%	100.00%	42.86%
市住房公积金管理中心	26	25	2.95	100.00%	100.00%	100.00%	41.18%
市体育局	18	17	1.28	100.00%	88.89%	88.89%	33.33%
市财政局	3	6	5.42	83.33%	83.33%	83.33%	33.33%
市商务局	57	64	2.74	100.00%	93.10%	86.21%	32.76%
市自然资源规划局	65	83	7.3	98.80%	83.56%	90.41%	30.14%
市教育局	13	17	4.13	100.00%	72.73%	81.82%	27.27%
市住房城乡建设局	401	388	10.44	99.23%	74.92%	67.75%	17.59%
市农业农村局	5	6	7.96	100.00%	50.00%	33.33%	16.67%
滨州传媒集团有限公司	1	1	0.13	100.00%	0%	0%	0%
市民政局	0	1	7	100.00%	100.00%	100.00%	0%
市供销社	3	0	-	-	-	-	-
市卫生健康委	2	3	3.71	100.00%	-	-	-
市地方金融监督管理局	1	0	-	-	-	-	-
市机关事务保障中心	1	0	-	-	-	-	-
滨州消防救援支队	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
移动公司滨州分公司	40	35	1.67	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市税务局	8	4	4.72	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市邮政管理局	229	268	5.05	100.00%	95.82%	92.05%	91.21%
滨州供电公司	18	23	2.54	100.00%	100.00%	100.00%	76.92%
邮政公司滨州分公司	87	92	4.85	100.00%	90.24%	89.02%	69.51%
市烟草专卖局	22	29	5.14	100.00%	77.27%	81.82%	68.18%
人行滨州市中心支行	15	16	4.88	93.75%	85.71%	85.71%	64.29%
山东高速集团有限公司滨州分公司	5	10	4.39	100.00%	80.00%	80.00%	60.00%
电信公司滨州分公司	200	217	4.43	100.00%	84.00%	81.71%	48.57%
联通公司滨州分公司	56	64	6.41	100.00%	81.40%	79.07%	46.51%
省联社滨州审计中心	48	46	6.43	97.83%	54.05%	59.46%	16.22%
市河务局	5	4	8.02	100.00%	75.00%	75.00%	0%
滨州银保监分局	2	2	7.31	100.00%	0%	50.00%	0%
市气象局	1	0	-	-	-	-	-

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	31	33	3.26	100.00%	83.33%	83.33%	83.33%
市人民医院	78	85	4.57	100.00%	93.44%	95.08%	62.30%
滨州医学院附属医院	164	181	3.72	100.00%	77.78%	82.22%	44.44%

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	7	10	2.64	100.00%	83.33%	83.33%	66.67%
鲁北技师学院	18	17	3.78	100.00%	90.91%	100.00%	54.55%
滨州职业学院	155	156	3.18	100.00%	83.33%	87.25%	48.04%
滨州学院	46	35	1.68	100.00%	65.22%	82.61%	39.13%
滨州医学院	14	15	3.82	100.00%	92.31%	100.00%	38.46%

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
恒丰银行滨州分行	2	2	3.75	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
齐鲁银行滨州分行	1	2	5.19	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中国光大银行滨州分行	3	3	8.13	33.33%	100.00%	66.67%	66.67%
中国银行滨州分行	33	30	3.42	100.00%	96.30%	92.59%	62.96%
交通银行滨州分行	4	5	7.1	80.00%	100.00%	100.00%	60.00%
齐鲁银行滨州分行	3	2	3.9	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
招商银行滨州分行	2	4	7.72	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
邮储银行滨州分行	14	15	4.16	93.33%	77.78%	88.89%	44.44%
工商银行滨州分行	22	20	4.11	100.00%	85.00%	90.00%	40.00%
兴业银行滨州分行	3	3	1.71	100.00%	100.00%	100.00%	33.33%
农业银行滨州分行	11	10	4.99	100.00%	71.43%	85.71%	28.57%
建设银行滨州分行	7	2	4.15	100.00%	100.00%	100.00%	0%
中信银行滨州分行	4	4	5.4	75.00%	66.67%	100.00%	0%
华夏银行滨州分行	1	0	-	-	-	-	-
德州银行滨州分行	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	15	16	3.6	100.00%	83.33%	83.33%	66.67%
合众人寿	1	1	9.08	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
阳光财险	7	8	8.95	87.50%	83.33%	66.67%	83.33%
天安财险	3	4	6.35	75.00%	75.00%	50.00%	50.00%
中国人民财产保险股份有限公司滨州分公司	41	33	8.79	93.94%	82.76%	75.86%	44.83%
太平洋财险	17	16	8.68	37.50%	56.25%	56.25%	37.50%
平安财险	12	19	6.19	94.74%	81.25%	87.50%	37.50%
泰康人寿	10	12	4.94	100.00%	63.64%	63.64%	36.36%
华夏人寿	8	11	11.25	100.00%	100.00%	100.00%	33.33%
中国人寿财险	7	3	4.43	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
大地财险	5	4	4.05	100.00%	100.00%	66.67%	33.33%
中华联合	4	3	10.82	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	41	45	4.95	97.78%	81.58%	86.84%	26.32%
新华人寿	11	11	8.2	100.00%	62.50%	75.00%	25.00%
安华农业保险	10	10	2.18	100.00%	87.50%	100.00%	25.00%
太平人寿	5	4	4.06	100.00%	75.00%	75.00%	25.00%
平安人寿	18	12	11.18	100.00%	81.82%	72.73%	18.18%
太平洋人寿	26	26	10.93	100.00%	64.00%	72.00%	12.00%
天安人寿	6	2	2.46	100.00%	100.00%	100.00%	0%
人寿保险	3	2	4.44	100.00%	100.00%	100.00%	0%

企业:

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
山湾湾管理运营有限公司	1	2	7.52	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市交运集团	71	63	3.15	98.41%	86.00%	88.00%	70.00%
滨州市公用事业集团有限公司	131	143	3.88	99.30%	89.72%	88.79%	59.81%
山东广电网络有限公司滨州分公司	144	148	5.43	99.32%	88.10%	84.13%	56.35%
滨化集团	4	2	4.17	100.00%	100.00%	50.00%	50.00%
滨州一棉	2	3	6.46	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
市财金集团	70	47	6.11	100.00%	80.56%	75.00%	25.00%
滨盛集团	31	31	4.55	100.00%	85.00%	85.00%	25.00%
山东滨达实业集团有限公司	40	44	6.77	97.73%	84.21%	81.58%	10.53%
滨州交通发展集团有限公司	13	5	2.52	100.00%	100.00%	100.00%	0%
滨州恒利资本运营集团有限公司	4	3	2.5	100.00%	0%	0%	0%
渤海先进技术研究院	2	2	3.02	100.00%	-	-	-
滨州城建集团公司	2	4	14.68	100.00%	-	-	-

践行社会主义核心价值观



9月份“滨州好人”事迹简介

助人为乐

赵宝刚:不忘初心 坚定阳光助残公益路



赵宝刚,男,1974年9月出生,邹平市阳光助残公益协会负责人。他自1998年参加工作以来,业余时间坚持参与志愿服务;从2010年开始,每年组织开展帮扶贫困、困境儿童关爱等活动。他与邹平市妇联联合开展“爱心驿站521”项目,陪伴式帮扶11名孤困儿童;组织开展“献一份‘爱心’托一片‘希望’”资助寒门学子公益活动,共捐助邹平68名寒门学子;组织开展“和谐风尚·爱暖梁邹”关爱城市美容师慰问演出活动,为350名环卫工人分发总价值4万余元的慰问品;配合全国文明城市创建,策划“捡起小烟头·你我共文明”烟头兑换饮料环保活动,收到烟头30000余个,兑换价值64000余元的饮品。

见义勇为

杨文学:不识水性 毅然跳水勇救老人



杨文学,男,1975年10月出生,中共党员,滨州市新闻传媒中心报刊发行部员工。2022年9月27日早上6点55分,他在中海天地桥晨练时,看到有人漂浮在水面上,立即拨打报警电话大声呼救、拦截路人。可是,被拦截的路人不会游泳。情急之下,不会游泳的他毫不犹豫地跳入水中。幸好落水者离岸边不远,他用行人找来的绳子绑在落水者身上,与热心人齐心协力将落水者拖上岸。从报警到合力将落水者救上岸,仅用了7分钟。就是这7分钟,杨文学为救人争取到了黄金时间。目前,落水老人已痊愈出院。

敬业奉献

孟令荷:尽职尽责 用真心