



市12345政务服务便民热线工作情况通报

(2023年4月)

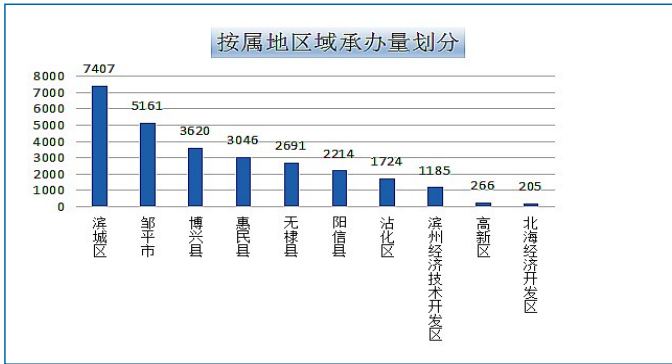
各县(市、区)人民政府,各市级开发区管委会,市政府各部门、各直属事业单位,市属各大企业,各高等院校,中央、省驻滨各单位:

2023年4月份,市12345政务服务便民热线共受理诉求84963件(其中群众诉求84548件、企业诉求415件,分别占总诉求量的99.51%和0.49%),同比下降31.8%,环比下降6.24%;转交有关部门办理32250件,同比增长31.6%,环比下降6.81%。按时办结率为99.88%,同比增长0.02%,环比增长0.06%;平均办理时长为4.33个工作日,同比下降13.92%,环比下降2.36%;办理结果满意率为68%,同比下降20.17%,环比下降2.9%;服务过程满意率为76.61%,同比下降13.55%,环比下降2.7%;问题解决率为49.77%,同比下降24.15%,环比增长3.22%。

一、受理情况

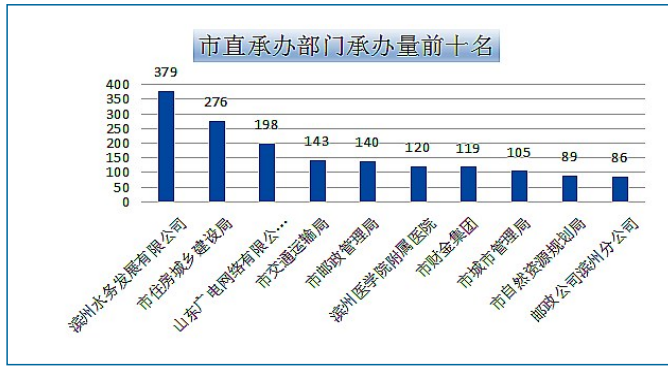
按受理渠道划分:热线电话83688件、微信公众号799件、市长信箱212件、山东省政府网92件、闪电新闻62件、省级接诉即办30件、爱山东APP24件、中国政府网20件、国务院互联网+督查19件、人民网市长留言板16件、国家政务服务网1件。

按属地区域承办量划分:县(市、区)承办量为27519件,占全市转办工单总量的90%。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

1655件,占市直承办总量的54.16%。具体情况如下:



二、热点诉求

消费者维权、农民工工资支付、物业管理、拖欠工资、市容环境五个方面诉求量较大,共受理20451件,占诉求总量的24.07%。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	7289	8.58%	商品质量差、假冒伪劣产品售卖、预付卡及预付定金退费、机动车销售及售后、网络课程退费
农民工工资支付	3689	4.34%	建设项目部及包工头拖欠农民工工资
物业管理	3209	3.78%	物业捆绑收费、物业服务态度及服务质量差、小区停车管理、小区门禁管理、电梯故障及维修
拖欠工资	3145	3.7%	企业及个体工商户拖欠、克扣职工工资
市容环境	3119	3.67%	占道经营、私搭乱建、垃圾清运不及时、施工噪音扰民、扬尘污染

滨州市12345热线督办工作领导小组办公室
2023年5月18日

2023年4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	7407	6782	4.91	100.00%	62.49%	68.85%	39.53%
沾化区	1724	1740	4.17	100.00%	70.88%	88.00%	60.14%
邹平市	5161	4758	4.13	99.98%	70.13%	80.79%	47.99%
惠民县	3046	2941	5.30	100.00%	70.53%	79.49%	59.80%
阳信县	2214	2018	5.69	100.00%	72.01%	81.08%	53.28%
无棣县	2691	2544	4.72	99.96%	70.39%	84.46%	59.73%
博兴县	3620	3389	4.73	100.00%	67.90%	77.77%	48.92%
滨州经济技术开发区	1185	1064	4.37	100.00%	72.49%	70.95%	52.06%
高新区	266	250	5.43	100.00%	65.57%	66.67%	41.53%
北海经济开发区	205	186	5.25	100.00%	63.58%	60.93%	31.79%

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	4	2	3.44	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市市场监管局	4	6	4.76	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%
市生态环境局	2	3	2.33	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市退役军人局	2	3	3.15	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市农业农村局	1	3	2.24	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市行政审批服务局	1	1	0.63	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市大数据局	1	1	2.29	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市应急管理局	1	1	5.71	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市国资委	0	1	13.29	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市城市管理局	105	99	4.62	100.00%	94.74%	92.98%	78.95%
市公安局	23	19	4.74	100.00%	85.71%	100.00%	78.57%
市医保局	9	10	1.99	100.00%	100.00%	88.89%	77.78%
市交通运输局	143	122	5.32	100.00%	78.41%	76.14%	52.27%
市城乡水务局	17	14	1.82	100.00%	66.67%	66.67%	50.00%
市住房公积金管理中心	15	16	3.27	100.00%	80.00%	80.00%	50.00%
滨州消防救援支队	4	3	3.35	100.00%	50.00%	100.00%	50.00%
市工业和信息化局	2	2	18.52	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
市人力资源保障局	80	68	4.70	100.00%	74.60%	74.60%	44.44%
市商务局	14	16	4.88	100.00%	60.00%	53.33%	40.00%
市教育局	15	16	3.36	100.00%	45.45%	72.73%	36.36%
市自然资源规划局	89	61	4.45	100.00%	63.04%	73.91%	34.78%
市文化和旅游局	11	6	3.81	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
市体育局	11	11	1.89	90.91%	66.67%	100.00%	33.33%
市发展改革委	5	6	1.59	100.00%	66.67%	83.33%	33.33%
市住房城乡建设局	276	214	7.17	99.53%	53.67%	53.67%	29.94%
市司法局	3	3	2.83	100.00%	50.00%	0.00%	0.00%
市地方金融监管局	5	0	--	--	--	--	--
市民政局	4	1	0.75	100.00%	--	--	--
市财政局	1	0	--	--	--	--	--
市机关事务保障中心	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
市邮政管理局	140	127	4.58	99.21%	83.67%	86.73%	84.69%
电信公司滨州分公司	19	21	2.24	100.00%	81.25%	81.25%	75.00%
滨州供电公司	34	38	2.99	100.00%	86.96%	91.30%	73.91%
人行滨州市中心支行	19	20	7.05	75.00%	82.35%	88.24%	70.59%
市烟草专卖局	12	12	3.49	100.00%	90.00%	100.00%	70.00%
邮政公司滨州分公司	86	91	6.01	100.00%	78.21%	79.49%	69.23%
联通公司滨州分公司	24	24	3.64	100.00%	73.91%	73.91%	65.22%
山东广电网络有限公司滨州分公司	198	176	4.21	98.86%	79.87%	74.21%	54.72%
移动公司滨州分公司	10	11	5.63	90.91%	66.67%	66.67%	50.00%
滨州银保监分局	7	8	4.55	100.00%	66.67%	66.67%	16.67%
市税务局	7	5	2.96	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
市气象局	2	1	2.00	100.00%	--	--	--

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
市人民医院	66	58	5.36	100.00%	56.82%	61.36%	47.83%
滨州医学院附属医院	120	112	4.20	100.00%	46.51%	69.77%	41.86%
市中医院	12	10	5.49	100.00%	50.00%	50.00%	37.50%
滨州市中心医院	18	17	1.55	100.00%	41.67%	50.00%	33.33%
市妇幼保健院	5	4	1.56	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%

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	6	9	5.50	88.89%	71.43%	71.43%	71.43%
滨州职业学院	58	52	3.51	100.00%	70.27%	86.49%	59.46%
鲁北技师学院	10	12	5.63	100.00%	77.78%	77.78%	55.56%
滨州市第一中学	2	2	4.10	100.00%	50.00%	100.00%	50.00%
滨州学院	23	20	4.14	95.00%	56.25%	68.75%	43.75%
滨州渤海中学	7	11	5.08	100.00%	75.00%	75.00%	37.50%
北镇中学	17	18	4.42	94.44%	55.56%	77.78%	33.33%
滨州医学院	4	8	4.60	100.00%	83.33%	100.00%	33.33%
滨州科技职业学院	24	27	1.10	100.00%	55.00%	75.00%	25.00%
滨州实验学校	11	10	4.00	100.00%	60.00%	100.00%	20.00%
博翱高级中学	4	4	4.44	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
滨州市特殊教育学校	1	3	9.32	66.67%	33.33%	33.33%	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
招商银行滨州分行	3	4	3.36	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中信银行滨州分行	2	2	11.02	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
德州银行滨州分行	1	1	8.04	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
青岛银行滨州分行	2	3	1.96	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
邮储银行滨州分行	10	13	4.72	100.00%	63.64%	63.64%	63.64%
建设银行滨州分行	17	13	5.16	100.00%	62.50%	75.00%	62.50%
中国银行滨州分行	20	18	3.68	100.00%	66.67%	66.67%	60.00%
工商银行滨州分行	61	59	4.58	100.00%	75.93%	77.78%	46.30%
华夏银行滨州分行	7	4	5.29	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
兴业银行滨州分行	6	4	3.74	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%
交通银行滨州分行	5	3	2.46	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%
齐鲁银行滨州分行	2	4	3.73	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%
省联社滨州审计中心	50	51	3.43	100.00%	42.31%	50.00%	30.77%
恒丰银行滨州分行	7	6	5.81	100.00%	33.33%	50.00%	16.67%
农业银行滨州分行	15	7	3.35	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
中国光大银行滨州分行	5	3	2.88	100.00%	33.33%	33.33%	0.00%
潍坊银行滨州分行	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	20	13	3.17	100.00%	88.89%	88.89%	66.67%
中国人寿财险	5	4	2.35	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
人寿财险	4	3	2.21	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
阳光财险	9	7	3.80	100.00%	71.43%	57.14%	57.14%
中华联合	7	7	1.23	100.00%	100.00%	100.00%	57.14%
太平洋财险	17	17	4.25	100.00%	60.00%	66.67%	53.33%
华夏人寿	6	4	2.74	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
安华农业保险	3	2	1.58	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
泰康人寿	11	12	5.15	100.00%	63.64%	63.64%	45.45%
中国人民财产保险股份有限公司滨州分公司	57	63	4.92	100.00%	57.14%	58.93%	39.29%
新华人寿	11	15	5.91	100.00%	38.46%	38.46%	38.46%
太平洋人寿	32	30	4.53	100.00%	40.00%	40.00%	33.33%
大地财险	7	6	1.81	100.00%	66.67%	66.67%	33.33%
平安财险	26	26	4.53	100.00%	64.00%	68.00%	32.00%
太平人寿	7	8	5.27	100.00%	57.14%	57.14%	28.57%
平安人寿	28	24	7.64	100.00%	50.00%	50.00%	22.22%
中国人寿保险股份有限公司滨州分公司	30	37	3.44	100.00%	40.00%	43.33%	16.67%
天安人寿	2	3	7.82	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
天安财险	1	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
滨州一棉	5	5	4.83	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%
渤海先进技术研究院	1	1	0.92	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
山东高速集团有限公司滨州分公司	7	4	6.43	100.00%	75.00%	75.00%	75.00%
滨州水务发展有限公司	379	341	2.36	100.00%	72.59%	74.52%	66.02%
山东舜农建设集团有限公司	63	57	4.06	85.96%	65.31%	71.43%	61.22%
滨州市公用事业集团有限公司	52	42	3.82	97.62%	69.70%	78.79%	57.58%
市财金集团	75	58	3.11	96.55%	76.09%	78.26%	56.52%
华纺股份	4	2	4.02	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
滨盛集团	34	15	3.81	100.00%	88.89%	88.89%	44.44%
滨州国有资产投资运营集团有限公司	3	6	4.69	100.00%	0.00%	0.00%	40.00%
市财金集团	119	115	6.13	99.13%	38.37%	40.70%	25.58%
滨州城建集团有限公司	6	6	7.04	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
滨州交通控股集团有限公司	5	7	7.05	100.00%	16.67%	16.67%	0.00%
滨化集团	3	3	7.21	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%
滨州传媒集团有限公司	2	1	0.29	100.00%	--	--	--
滨州市交通投资发展有限公司	1	0	--	--	--	--	--

2023年退休人员基本养老金上调3.8%

新华社北京5月22日电(记者 姜琳)经党中央、国务院批准,人社部、财政部22日发布《关于2023年调整退休人员基本养老金的通知》,明确从2023年1月1日起,为2022年底前已按规定办理退休手续并按月领取基本养老金的企业和机关事业单位退休人员提高基本养老金水平,总体调整水平为2022年退休人员月人均基本养老金的3.8%。

据人社部相关负责人介绍,此次调整继续采取定额调整、挂钩调整与适当倾斜相结合的调整

办法。其中,定额调整体现社会公平,同一地区各类退休人员调整标准一致;挂钩调整体现“多缴多得”“长缴多得”的激励机制,使在职时多缴费、长缴费的人员多得养老金;适当倾斜体现重点关怀,主要是对高龄退休人员

和艰苦边远地区退休人员等群体予以照顾。通知要求,各省、自治区、直辖市要结合本地区实际,制定具体实施方案,抓紧组织实施,尽快把调整增加的基本养老金发放到退休人员手中。