密云区2月“接诉即办”考核期工作情况分析

一、诉求总量情况

2022年1月19日0时至2月19日0时，我区共受理“12345”市民服务热线群众诉求**10623件**，同比上升**5.50%**。

二、诉求办理情况

本月纳入市级考评工单**5016件**，其中，**“只考核响应率”工单964件，“考核三率”工单4052件**。“考核三率”工单中“双满工单”3777件，“双否工单”182件，“单否工单”93件。

**市级考评成绩为：**响应率97.56%，同比上升4.83%；解决率93.16%，同比上升9.49%；满意率94.80%、同比上升6.34%；加分项0.21分，同比下降0.1分；综合成绩94.91分，同比上升7.2分；排名十六区第8位，同比上升4位。

**镇街成绩：**全区镇街直派综合成绩96.98分，**低于**全市街乡镇平均水平（97.17分）**0.19分**。

**部门成绩：**全区部门综合成绩94.03分，**低于**全市各部门平均水平（95.78分）**1.75分**。

表1：市级考评各镇街群众诉求办理情况统计表（直派）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 镇 街 | 纳入  考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合  成绩 |
| 1 | 新城子镇 | 76 | 100.00% | 98.68% | 97.63% | 98.53 |
| 2 | 西田各庄镇 | 205 | 96.60% | 98.54% | 98.73% | 98.23 |
| 3 | 石城镇 | 72 | 95.29% | 98.61% | 98.61% | 97.95 |
| 排名 | 镇 街 | 纳入  考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合  成绩 |
| 4 | 不老屯镇 | 155 | 93.81% | 98.71% | 99.10% | 97.89 |
| 5 | 冯家峪镇 | 116 | 96.99% | 97.41% | 98.10% | 97.61 |
| 6 | 果园街道 | 104 | 99.30% | 97.12% | 96.92% | 97.48 |
| 7 | 鼓楼街道 | 303 | 99.27% | 96.37% | 97.43% | 97.37 |
| 8 | 密云镇 | 117 | 99.38% | 95.73% | 97.95% | 97.35 |
| 9 | 太师屯镇 | 222 | 95.50% | 97.30% | 98.02% | 97.23 |
| 10 | 巨各庄镇 | 173 | 99.64% | 95.95% | 96.76% | 97.01 |
| 11 | 大城子镇 | 60 | 91.69% | 98.33% | 97.67% | 96.74 |
| 12 | 十里堡镇 | 137 | 98.97% | 96.35% | 95.91% | 96.7 |
| 13 | 河南寨镇 | 166 | 95.34% | 96.39% | 97.23% | 96.51 |
| 14 | 檀营地区 | 50 | 100.00% | 94.00% | 97.20% | 96.48 |
| 15 | 东邵渠镇 | 35 | 93.33% | 97.14% | 97.14% | 96.38 |
| 16 | 古北口镇 | 40 | 97.09% | 95.00% | 97.00% | 96.22 |
| 17 | 高岭镇 | 47 | 97.38% | 93.62% | 97.02% | 95.73 |
| 18 | 溪翁庄镇 | 139 | 98.34% | 94.96% | 94.68% | 95.52 |
| 19 | 北庄镇 | 34 | 94.29% | 94.12% | 96.47% | 95.09 |
| 20 | 穆家峪镇 | 86 | 95.90% | 89.53% | 94.42% | 92.76 |
| 全市共343个街乡镇参与排名，综合成绩为97.17分。 | | | | | | |

表2：市级考评各镇街群众诉求办理情况统计表（转派）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 1 | 新城子镇 | 10 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 2 | 大城子镇 | 6 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 3 | 冯家峪镇 | 17 | 76.47% | 100.00% | 100.00% | 95.29 |
| 4 | 檀营地区 | 13 | 100.00% | 88.89% | 97.78% | 94.67 |
| 5 | 太师屯镇 | 33 | 85.45% | 95.00% | 95.00% | 93.09 |
| 6 | 河南寨镇 | 25 | 96.80% | 88.89% | 94.44% | 92.69 |
| 7 | 西田各庄镇 | 32 | 97.50% | 85.19% | 96.30% | 92.09 |
| 8 | 密云镇 | 41 | 98.05% | 84.85% | 93.94% | 91.12 |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 9 | 鼓楼街道 | 74 | 98.92% | 86.44% | 88.47% | 89.75 |
| 10 | 巨各庄镇 | 36 | 100.00% | 86.67% | 84.00% | 88.27 |
| 11 | 果园街道 | 42 | 100.00% | 79.49% | 88.21% | 87.08 |
| 12 | 石城镇 | 11 | 70.91% | 85.71% | 85.71% | 82.75 |
| 13 | 穆家峪镇 | 27 | 94.07% | 75.00% | 81.67% | 81.48 |
| 14 | 高岭镇 | 14 | 100.00% | 62.50% | 87.50% | 80.00 |
| 15 | 古北口镇 | 14 | 100.00% | 72.73% | 70.91% | 77.45 |
| 16 | 不老屯镇 | 18 | 86.67% | 71.43% | 71.43% | 74.48 |
| 17 | 北庄镇 | 10 | 84.00% | 50.00% | 83.33% | 70.13 |
| 18 | 东邵渠镇 | 20 | 67.00% | 72.73% | 60.00% | 66.49 |
| 19 | 十里堡镇 | 20 | 92.00% | 60.00% | 60.00% | 66.40 |
| 20 | 溪翁庄镇 | 52 | 93.85% | 55.56% | 55.56% | 63.21 |
| 镇街转派工单综合成绩为85.92分。 | | | | | | |

表3：市级考评各镇街群众诉求办理情况统计表（直派+转派）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 1 | 新城子镇 | 90 | 100.00% | 98.81% | 97.86% | 98.67 |
| 2 | 西田各庄镇 | 267 | 96.70% | 96.98% | 98.45% | 97.51 |
| 3 | 冯家峪镇 | 150 | 94.67% | 97.62% | 98.25% | 97.28 |
| 4 | 大城子镇 | 83 | 92.29% | 98.46% | 97.85% | 96.98 |
| 5 | 太师屯镇 | 282 | 94.33% | 97.11% | 97.77% | 96.82 |
| 6 | 不老屯镇 | 199 | 93.17% | 97.53% | 97.90% | 96.81 |
| 7 | 石城镇 | 96 | 92.50% | 97.47% | 97.47% | 96.47 |
| 8 | 巨各庄镇 | 256 | 99.69% | 95.21% | 95.74% | 96.32 |
| 9 | 檀营地区 | 68 | 100.00% | 93.22% | 97.29% | 96.20 |
| 10 | 河南寨镇 | 214 | 95.51% | 95.65% | 96.96% | 96.15 |
| 11 | 鼓楼街道 | 404 | 99.21% | 94.75% | 95.97% | 96.13 |
| 12 | 密云镇 | 171 | 99.06% | 93.33% | 97.07% | 95.97 |
| 13 | 果园街道 | 157 | 99.49% | 92.31% | 94.55% | 94.64 |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 14 | 十里堡镇 | 175 | 98.17% | 93.88% | 93.47% | 94.57 |
| 15 | 高岭镇 | 75 | 97.87% | 89.09% | 95.64% | 93.46 |
| 16 | 古北口镇 | 69 | 97.68% | 90.20% | 91.37% | 92.16 |
| 17 | 溪翁庄镇 | 245 | 97.39% | 90.45% | 90.19% | 91.73 |
| 18 | 穆家峪镇 | 144 | 95.56% | 87.76% | 92.86% | 91.36 |
| 19 | 北庄镇 | 52 | 92.31% | 87.50% | 94.50% | 91.26 |
| 20 | 东邵渠镇 | 80 | 86.75% | 91.30% | 88.26% | 89.18 |
| 镇街直派工单+转派工单综合成绩为95.58分。 | | | | | | |

表4：市级考评各部门群众诉求办理情况统计表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 分类 | 部 门 | 纳入  考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合  成绩 |
| 1 | 一类部门 | 教 委 | 60 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 2 | 园林中心 | 45 | 99.11% | 100.00% | 100.00% | 99.82 |
| 3 | 城市管理委 | 70 | 98.29% | 98.25% | 100.00% | 98.96 |
| 4 | 城建投开发公司 | 49 | 100.00% | 97.30% | 96.76% | 97.62 |
| 5 | 心连心城服公司 | 146 | 100.00% | 94.53% | 96.41% | 96.38 |
| 6 | 规自分局 | 40 | 98.00% | 92.86% | 98.57% | 96.17 |
| 7 | 卫生健康委 | 224 | 99.64% | 95.88% | 94.64% | 96.13 |
| 8 | 商务局 | 63 | 100.00% | 94.23% | 95.38% | 95.85 |
| 9 | 中关村密云园 | 25 | 100.00% | 91.30% | 98.26% | 95.83 |
| 10 | 体育局 | 83 | 100.00% | 94.92% | 93.90% | 95.53 |
| 11 | 市场监督管理局 | 193 | 99.48% | 94.16% | 93.90% | 95.12 |
| 12 | 文化和旅游局 | 77 | 98.96% | 91.53% | 95.59% | 94.64 |
| 13 | 水务局 | 70 | 100.00% | 89.09% | 90.91% | 92.00 |
| 14 | 一类部门 | 人力资源和社会保障局 | 79 | 99.49% | 81.36% | 95.93% | 90.81 |
| 15 | 交通局 | 72 | 100.00% | 90.63% | 85.31% | 90.38 |
| 16 | 住建委 | 196 | 96.94% | 81.08% | 90.99% | 88.22 |
| 1 | 二类部门 | 发改委 | 19 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 国资委 | 18 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 税务局 | 14 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 民政局 | 8 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 农业服务中心 | 6 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 生态环境局 | 3 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 消防支队 | 2 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 医疗保障局 | 2 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 1 | 供销社 | 1 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00 |
| 10 | 园林绿化局 | 41 | 98.05% | 100.00% | 100.00% | 99.61 |
| 11 | 公路分局 | 27 | 100.00% | 100.00% | 98.52% | 99.41 |
| 12 | 静态交通 | 11 | 100.00% | 100.00% | 98.18% | 99.27 |
| 13 | 渔阳集团 | 13 | 93.85% | 100.00% | 100.00% | 98.77 |
| 14 | 退役军人事务局 | 29 | 100.00% | 96.30% | 100.00% | 98.52 |
| 15 | 农业农村局 | 22 | 92.73% | 100.00% | 98.82% | 98.07 |
| 16 | 檀州资源公司 | 27 | 100.00% | 92.31% | 99.23% | 96.62 |
| 全区各部门平均综合成绩为94.03分。 | | | | | | | |

三、当月典型案例

区体育局解决运动盒子体育馆预付式消费卡退费问题

**1.事件概述**

2019年，运动盒子体育运动中心建成营业，主体结构为8000平米气膜馆，馆内设篮球场、羽毛球场、儿童蹦床、淘气堡等多种体育娱乐设施，是一家知名度较高的综合性体育娱乐场所。

2021年10月，因该公司内部股东产生纠纷，所以导致无法正常营业，严重影响了消费者权益，造成大量会员反复拨打“12345”市民服务热线要求进行会员卡退费。截至目前，密云区体育局共接到关于诉求解决退费派单47件，本周期内16件。

**2.解决情况**

面对大量群众诉求，区体育局坚持以人民为中心的办事宗旨，快速响应、主动发力、全力破解难题。一是主要领导亲自督办，多次约谈运动盒子相关责任人，详细了解该公司及退费金额情况，后该企业负责人也表示积极配合解决问题。二是会同区市场监管局、区应急局、区公安分局、区城指中心、果园街道及居委会多次召开会商会，研究解决方案。最终，经多方努力，运动盒子所在公司承诺在核实好会员相关信息和剩余金额后给予全额退费。

目前，退费工作已陆续开始，按照疫情防控常态化要求，进行分批分次预约办理。第一批已退费会员500人，于1月20日开始办理，每天限办100人。会员持会员卡、办卡金额截屏、身份证复印件、银行卡号等有效信息到信访办综合服务大厅办理退费事宜。第二批退费将在春节后3月20日进行。



图：现场约谈企业、会员代表和退费现场照片

附件：密云区2022年“每月一题”工作进度统计表

附件： 密云区2022年“每月一题”工作进度统计表（2月20日至3月4日）

| **序**  **号** | **上会**  **月份** | **整治问题** | **当前工作进度** | **诉求情况** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 一月 | 老旧小区加装  电梯问题  主责单位：区住建委 | 鼓楼街道矿山公司家属院C楼3、4、6单元，已完成地下市政管线改移、电梯基坑制作等工作，目前正在准备进行下一步施工。 | 问题工单2件；  涉及点位：鼓楼街道花园小区、果园街道康居小区。 |  |
| 2 | 雨季房屋漏雨问题  主责单位：区住建委 | 1.已发《关于开展2022年严重漏雨房屋统计及修缮工作的通知》，请相关镇街（地区）部署开展辖区内住宅楼房屋漏雨情况调查统计，目前正在开展调查统计工作。  2.针对保修期内的工程接到工单后第一时间与市民及建设单位取得联系，3天之内明确处理进展情况，因冬季无法进行防水施工作业，要求建设单位根据京建发【2021】360号文要求在次年雨季前完成维修工作，并向市民出具维修记录以作为延保依据。 | 问题工单32件；  涉及点位：果园街道绿地国际花都小区、鼓楼街道蓝河湾小区、溪翁庄镇弗农小镇。 |  |
| 3 | 二月 | 房产证办理难问题  主责单位：  区规自分局 | 市级任务计划2022年为10万套房屋解决“房产证办理难”问题，**区级任务已明确，解决500套房屋“房产证办理难”问题**。 | 问题工单16件；  涉及点位：溪翁庄镇溪水花园小区、密云镇万利花园小区、十里堡镇赏星悦木小区。 |  |
| 4 | 居住区电动自行车  集中充电设施建设  问题  主责单位：区城管委 | 1.2022年2月7日市城管委召开进一步加强本区电动自行车全链条管控的实施方案视频会，根据市实施方案制定密云区电动自行车全链条管控的实施方案，现阶段已经完成初稿。  2.区城管委专班根据市城管委提供的北京充电设施企业联系人表，完成与企业联系对接，确定厂家意向及厂家生产安装能力。 | 问题工单4件；  涉及点位：河南寨镇宁村、河南寨村；溪翁庄镇京溪小区。 |  |
| 5 | 停车难问题  主责单位：区城管委 | 与北京市各区停车管理部门对于区域停车自治开展经验进行交流。**与鼓楼街道、密云静态公司召开长安社区停车区域自治管理进行初步沟通对接，听取了密云静态初步规划方案，并提出了针对性建议，后续将到已开展停车区域自治管理的区域进行学习。** | 问题工单9件；  涉及点位：果园街道兴云乙小区、不老屯镇燕落村、檀营地区檀府家园小区。 |  |
| 6 | **三月** | **中小学教学管理问题**  **主责单位：区教委** | 1.**2月19日，区教委小教科组织2022学上半年小学教育教学工作布置会，对新学期教学、德育、课后服务工作进行专项布置；**中教科召开区中学2021-2022学年第二学期工作布置会，落实北京市基础教育大会和密云区2022年寒假领导干部工作会相关会议精神，布置中学新学期工作，提升中学教育教学质量，做好推进义务教育优质均衡发展相关工作。  2.**2月23日，区教委小教科人员对七所学校新学期课后服务开展时间、内容安排、学生参与情况进行实地调研。**截止25日统计，全区29所小学在开学第一周全部开展课后服务，学生参与率99.9%。  3.**2月24日，组织29所小学副校长开展教学工作计划交流会**，进一步规范教学常规管理，不断提高学校育人水平。  4.**3月2日，区教委、教师研修学院召开“密云区英语特级教师工作站”成立启动会**，进一步加强薄弱学科教研活动的实效性，为全面提升区域英语教师队伍整体水平。 | 问题工单2件；  涉及点位：河南寨镇中心小学、首都经济贸易大学密云分校。 |  |
| 7 | 四月 | 新就业形态劳动者劳动保障问题  主责单位：  区人力社保局 | 1.2022年2月15日至3月1日，区人力资源和社会保障综合执法队做好保障农民工工资支付工作，深入建筑工程、企业进行检查。同时，**处理54件涉及工资支付的投诉举报案件，解决拖欠工资3040.36万元。截止3月1日累计处理案件462件，解决拖欠工资3359.19万元**。  2.仲裁院积极开展各项仲裁工作，对涉及新就业形态劳动者的劳动争议案件高度重视，认真排查涉及新就业形态劳动者拖欠工资等各类劳动争议案件。自2022年2月16日至2月28日涉及新就业形态劳动者的各类劳动人事争议案件0件。  3.密云社保中心稽核科稳步开展日常稽核工作，确保社会保险费应收尽收。**受理涉及社保的投诉举报案件50件。截至3月1日，通过日常稽核、举报稽核，下达整改意见45份，完成稽核补缴401.3万元**。 | 问题工单93件；  涉及点位：北京永兴盛苗圃责任有限公司、多加网络科技（北京）有限公司、北京极顺建筑有限公司。 |  |
| 8 | 四月 | 农村宅基地审批问题  主责单位：  区农业农村局 | 1.专门制作《关于密云区农村宅基地及房屋建设管理致广大村民的一封信》，并为各镇录制了音频，预留了各镇主管科室电话，准备发给各镇村，利用“村村响”在全区农村地区开展《密云区关于落实户有所居加强农村宅基地及房屋建设管理办法（试行）》春季宣传，为春季宅基地审批群众提供政策保障，减少群主拨打热线咨询数量。  2.筹备密云区农村宅基地及房屋建设管理联席会议，计划于本月召开，联合成员单位，对审批宅基地涉及的各项规划、用地性质、农转用手续办理给予各镇进行讲解。  3.帮助镇村共同研究解决宅基地审批实际问题，对各镇村关心的重点宅基地审批问题进行研究和指导，如与河南寨、太师屯等对接，指导镇级解决原搬迁房屋未进行宅基地审批问题，已与市级沟通来我区共同商议补办宅基地审批手续具体事宜；北庄镇较为关注利用集体建设用地建设集中住宅小区解决宅基地紧缺问题，正在帮助镇级研究的集中住宅小区程序、流程、审批环节等具体问题。 | 问题工单24件；  涉及点位：巨各庄镇八家庄村、河南寨镇提辖庄村、穆家峪镇上峪村。 | 修改完善《密云区人民政府关于妥善解决密云水库一级保护区群众住房问题的工作意见》，按照市区两级要求，对《意见》进行修改完善，作为“密云水库一级保护区生态保护和群众生产生活工作方案”的附件，按照区委区政府要求，上报市政府审议。 |
| 9 | 五月 | 物业服务不规范问题  主责单位：区住建委 | 市住建委正在起草《物业服务不规范问题解决方案》，区住建委已将意见进行了反馈。待市级文件正式出台后，区住建委将结合我区的实际积极落实。 | 问题工单85件；  涉及点位：鼓楼街道彩虹园小区、檀营地区悦欣汇小区、果园街道涧桥山小区。 |  |
| 10 | 住宅楼内下水管道  堵塞问题  主责单位：区住建委 | 针对保修期内的工程接到工单后第一时间与市民及建设单位取得联系，3天之内明确处理进展情况，及时疏通管道。保证问题及时得到解决。对于修复的部位责令建设单位与业主签订延保协议，目前涉及管道堵塞工单均得到解决。 | 问题工单17件；  涉及点位：鼓楼街道檀城西区、清鑫家园小区；溪翁庄镇溪水花园小区。 |  |
| 11 | 六月 | 道路积水问题  主责单位：区城管委 | 密云城区积水点改造工程共包含11个积水点。  1.一期计划对新东路（行政服务大厅前）、新东路（沙河早市前）、果园西路（38号院前）积水点、水源路（水源路与园林路交叉口）、西门外大街（档案局前）５个积水点进行治理，目前正在进行施工监理招投标。  2.二期计划对檀西路（超市发门前）、行宫前街（行宫东区北侧）、新南路（教委门前）、西门外大街（档案局前）、双燕街（兴云路路口西侧）、水源路（三驾校路口、水源路与南河路交叉口）６个积水点进行治理，目前正在进行方案设计。 | 问题工单25件；  涉及点位：鼓楼街道鼓楼南大街、鼓楼街道檀溪路、巨各庄镇左堤路。 |  |
| 12 | 农村污水治理问题  主责单位：区水务局 | 1.施工人员入村核查项目情况。  2.技术人员测量放线，做村内路面切割准备工作。 | 问题工单34件；  涉及点位：河南寨镇圣水头村、冯家峪镇西苍峪村、太师屯镇太师屯村。 |  |
| 13 | 七月 | 社区健身设施建设与  管理问题  主责单位：区体育局 | 1.**向各镇街（地区）发送关于做好2022年“每月一题”进展情况报送工作的函。**建立推进联络机制，了解各镇街对全民健身场地设施的使用情况及损坏情况，督促各镇街加强管理和维护。  2.贯彻落实区政府为民办实事工程，利用疏解腾退空间、公园绿地、商圈等场地，已建设完成2处体育活动场地。  3.**更新和建设健身器材1000件项目已开展招投标工作。** | 问题工单11件；  涉及点位：巨各庄镇查子沟村、不老屯镇半城子村、石城镇河北村。 |  |
| 14 | 棚户区改造问题  主责单位：区住建委 | 无。 | 问题工单4件；  涉及点位：溪翁庄镇溪翁庄村、穆家峪镇新农村、果园街道西大桥村。 |  |
| 15 | 八月 | 农村地区煤改清洁能源后期运行管护问题  主责单位：  区农业农村局 | 1.完善了《密云区冬季清洁取暖工作售后维护保障方案》并结合市级文件起草并报审了《密云区农村地区“煤改清洁能源”过保取暖设备后期运行维护工作实施方案（试行）》。**待区政府常务会议审议通过后下发落实。**  2.明确、宣传报修途径。对电话报修、微信公众号报修、远程终端一键报修、联系村级电工报修等多种报修途径进行广泛宣传。  3.做好派单结单和跟踪回访。维修中心接报修后要尽快形成工单并通过手机APP派给村级电工进行处理，村级电工要在30分钟之内到达现场了解情况并对取暖设备进行维修。维修中心要时刻关注工单进展，及时协调督促维修进度，结单后进行回访，售后维护各环节要无缝连接形成严格闭环。  4.做好应急准备。依托抢单系统鼓励具有空气源热泵维修能力的技术人员注册为热泵维修员。遇有极寒天气、大面积停电等特殊情况，现有维修人员人手不足时，通过抢单系统将部分维修任务派至热泵维修员。  5.强化服务意识。维修中心代表政府形象，要强化服务意识，做到着装正规、流程规范、业务熟练，要严格应急值守制度。 | 问题工单66件；  涉及点位：西田各庄镇白道峪村、河南寨镇荆栗园村、冯家峪镇西苍峪村。 | 1.2022年2月16日-2月28日调度中心平台预警230条，形成有效工单50单。  2.2022年2月16日-2月28日调度中心共接到用户一键报修、电话报修、公众号报修共计550单。3.2022年2月16日-2月28日接到12345工单共计86单，其中设备报修工单62单；政策咨询问题11单；费用与补贴问题3单；改造申请与安装问题10单；  以上形成工单咨询类问题均已解答，设备报修问题均已解决。 |
| 16 | 八月 | 集中供暖不热问题  主责单位：区城管委 | **1.开展访民问暖活动2次，与居民代表展开座谈，了解居民室内温度情况，听取居民的意见和建议，详细解答供热问题，讲解供热知识。入户走访测温10户，认真查看居民室内温度，一对一接受住户咨询，点对点解释用热知识，面对面了解供暖状况和居民诉求。现场解决供暖问题6件，非现场解决供暖问题7件。**  2.利用区城管委一层智慧平台，24小时在线监测各供热企业供热供回水温度；利用69033333系统，实现常规供热问题一分钟接单、一小时内上门，有效降低了12345投诉，提高了群众满意度和幸福感。 | 问题工单32件；  涉及点位：果园街道阳光水岸小区、鼓楼街道长安小区、溪翁庄镇弗农小镇。 |  |
| 17 | 九月 | 公交运营调度  优化问题  主责单位：区交通局 | **我局继续按照工作方案，组织客运企业对乘客诉求进行多维度分析，并且根据12345等渠道收集群众诉求，调整公交线路优化方案，**为后期优化调整公交线路打下坚实基础。 | 问题工单3件；  涉及点位：密2路、密16路、密66路。 |  |
| 18 | 信号灯问题  主责单位：  区交通支队 | 2月份工作任务：保障完成冬奥会期间信号灯安全运行工作。  信号灯运营完成率99.4%，针对1处故障点位已采取加装临时信号灯的措施。保障交通秩序畅通。 | 无 | 走马庄处信号灯供电故障。正在请示分局尽快修复。 |
| 19 | 十月 | 餐饮行业  食品安全问题  主责单位：  区市场监管局 | **结合春季开学前校园及周边食品安全检查工作，重点检查学校食堂和学生餐集配单位及校园周边餐饮单位，督促餐饮服务单位落实食品安全主体责任，确保学校师生用餐安全**。 | 问题工单16件；  涉及点位：果园街道麦当劳果园店、鼓楼街道富民街辣嘴小鸭饭店、溪翁庄石马峪村明芹商店。 | **联合区教委召开春季开学前食品安全培训会，**确保校园食品安全工作严格落实到位。 |
| 20 | 十  一  月 | 噪声扰民问题  主责单位：  区生态环境局 | **1.开展工业企业噪声专项检查，2月16日-2月28日，共计检查工业企业4家次。城区内各镇（街）开展商业噪声巡查检查，2月16日-2月28日共计检查商铺60家次。**  2.2022年2月16日以来区住建委夜施审批0件。  3.2022年2月16日以来全区共受理噪声扰民类信访15件，（其中交通噪声1件、商业经营设施噪声2件、工业生产噪音1件、其他噪声11件。12件双满，3未处理） | 问题工单23件；  涉及点位：鼓楼街道上营小区、果园街道中加福园小区、巨各庄镇丰各庄村。 |  |
| 21 | 十  二  月 | 0-3岁婴幼儿普惠托育服务资源不足问题  主责单位：  区卫生健康委 | 对0-3岁婴幼儿普惠托育服务资源不足问题进行专题研究，分析原因，研究解决措施。  已拟定密云区“一小”整体解决方案，**征求发改委、教委、财政局等多部门意见。** | 无 |  |