密云区3月“接诉即办”考核期工作情况分析

一、诉求总量情况

2022年2月19日0时至3月19日0时，我区共受理“12345”市民服务热线群众诉求**10815件**，环比上升**1.81%**。

二、诉求办理情况

本月纳入市级考评工单**5175件**，其中，**“只考核响应率”工单1087件，“考核三率”工单4088件**。“考核三率”工单中“双满工单”3891件，“双否工单”133件，“单否工单”64件。市级考评成绩为：响应率98.47%、解决率95.04%、满意率95.95%，加分项0.17分，综合成绩96.26分，排名十六区第4位。

**镇街成绩：**全区镇街直派综合成绩97.29分，**低于**全市街乡镇平均水平（97.64分）**0.35分**。

**部门成绩：**全区部门综合成绩96.40分，**高于**全市各部门平均水平（95.62 分）**0.78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 | 密云镇 | 124 | 99.44% | 99.19% | 99.19% | 99.24 |
| 2 | 新城子镇 | 98 | 99.25% | 97.96% | 99.80% | 98.95 |
| 3 | 西田各庄镇 | 200 | 95.88% | 99.50% | 99.90% | 98.94 |
| 4 | 河南寨镇 | 167 | 99.18% | 98.20% | 99.16% | 98.78 |
| 5 | 檀营地区 | 74 | 98.97% | 98.65% | 98.38% | 98.61 |
| 6 | 大城子镇 | 61 | 100.00% | 96.72% | 99.67% | 98.56 |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 7 | 不老屯镇 | 152 | 96.85% | 98.68% | 98.68% | 98.32 |
| 8 | 北庄镇 | 60 | 95.73% | 98.33% | 98.33% | 97.81 |
| 9 | 果园街道 | 112 | 100.00% | 97.32% | 97.14% | 97.79 |
| 10 | 巨各庄镇 | 146 | 98.37% | 96.58% | 98.36% | 97.65 |
| 11 | 太师屯镇 | 265 | 98.14% | 95.85% | 98.04% | 97.18 |
| 12 | 冯家峪镇 | 111 | 96.28% | 97.30% | 96.94% | 96.95 |
| 13 | 鼓楼街道 | 334 | 98.67% | 95.81% | 96.65% | 96.72 |
| 14 | 十里堡镇 | 152 | 99.14% | 96.05% | 95.66% | 96.51 |
| 15 | 高岭镇 | 52 | 98.73% | 94.23% | 96.15% | 95.9 |
| 16 | 穆家峪镇 | 123 | 98.13% | 94.31% | 95.45% | 95.53 |
| 17 | 东邵渠镇 | 55 | 94.35% | 96.36% | 94.91% | 95.38 |
| 18 | 石城镇 | 70 | 97.89% | 94.29% | 94.00% | 94.89 |
| 18 | 溪翁庄镇 | 145 | 99.57% | 93.10% | 94.34% | 94.89 |
| 20 | 古北口镇 | 58 | 98.77% | 93.10% | 94.48% | 94.79 |
| 全市共343个街乡镇参与排名，综合成绩为97.64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 | 巨各庄镇 | 26 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 密云镇 | 24 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 东邵渠镇 | 10 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 新城子镇 | 7 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 5 | 西田各庄镇 | 22 | 96.36% | 100.00% | 100.00% | 99.27  |
| 6 | 高岭镇 | 8 | 80.00% | 100.00% | 100.00% | 96.00  |
| 6 | 石城镇 | 4 | 80.00% | 100.00% | 100.00% | 96.00  |
| 8 | 河南寨镇 | 29 | 97.24% | 96.00% | 94.40% | 95.61  |
| 9 | 大城子镇 | 3 | 73.33% | 100.00% | 100.00% | 94.67  |
| 10 | 太师屯镇 | 34 | 88.24% | 94.12% | 94.12% | 92.94  |
| 11 | 古北口镇 | 10 | 92.00% | 80.00% | 100.00% | 90.40  |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 12 | 果园街道 | 22 | 100.00% | 84.21% | 87.37% | 88.63  |
| 13 | 穆家峪镇 | 38 | 100.00% | 81.25% | 87.50% | 87.50  |
| 14 | 鼓楼街道 | 76 | 98.95% | 79.03% | 86.77% | 86.11  |
| 15 | 檀营地区 | 14 | 100.00% | 75.00% | 87.50% | 85.00  |
| 16 | 溪翁庄镇 | 33 | 97.58% | 71.43% | 70.00% | 76.09  |
| 17 | 冯家峪镇 | 11 | 70.91% | 60.00% | 60.00% | 62.18  |
| 18 | 十里堡镇 | 22 | 100.00% | 50.00% | 48.00% | 59.20  |
| 19 | 不老屯镇 | 11 | 92.73% | 50.00% | 50.00% | 58.55  |
| 20 | 北庄镇 | 7 | 65.71% | 25.00% | 25.00% | 33.14  |
| 镇街转派工单综合成绩为87.29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 | 密云镇 | 166 | 99.52% | 99.30% | 99.30% | 99.34  |
| 2 | 新城子镇 | 113 | 99.29% | 98.02% | 99.80% | 98.99  |
| 3 | 西田各庄镇 | 255 | 95.92% | 99.55% | 99.91% | 98.97  |
| 4 | 河南寨镇 | 224 | 98.93% | 97.92% | 98.54% | 98.37  |
| 4 | 大城子镇 | 75 | 98.93% | 96.77% | 99.68% | 98.37  |
| 6 | 巨各庄镇 | 222 | 98.56% | 96.77% | 98.45% | 97.80  |
| 7 | 檀营地区 | 92 | 99.13% | 96.34% | 97.32% | 97.29  |
| 8 | 不老屯镇 | 189 | 96.61% | 97.44% | 97.44% | 97.27  |
| 9 | 太师屯镇 | 335 | 97.13% | 95.74% | 97.80% | 96.85  |
| 10 | 果园街道 | 141 | 100.00% | 95.42% | 95.73% | 96.46  |
| 11 | 东邵渠镇 | 95 | 94.95% | 96.77% | 95.48% | 95.89  |
| 12 | 高岭镇 | 71 | 96.62% | 94.34% | 96.23% | 95.55  |
| 13 | 冯家峪镇 | 140 | 94.29% | 95.69% | 95.34% | 95.27  |
| 14 | 鼓楼街道 | 453 | 98.72% | 93.18% | 95.10% | 95.06  |
| 15 | 石城镇 | 80 | 97.00% | 94.52% | 94.25% | 94.91  |
| 16 | 穆家峪镇 | 209 | 98.47% | 92.81% | 94.53% | 94.63  |
| 排名 | 镇 街 | 纳入考评 | 响应率 | 解决率 | 满意率 | 综合成绩 |
| 17 | 古北口镇 | 75 | 97.87% | 92.06% | 94.92% | 94.37  |
| 18 | 十里堡镇 | 207 | 99.23% | 93.21% | 92.72% | 94.22  |
| 19 | 北庄镇 | 82 | 93.17% | 93.75% | 93.75% | 93.63  |
| 20 | 溪翁庄镇 | 217 | 99.26% | 91.19% | 92.20% | 93.21  |
| 镇街直派工单+转派工单综合成绩为96.38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 | 中关村密云园 | 24 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 园林绿化局 | 40 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 檀州资源公司 | 24 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 4 | 教 委 | 62 | 100.00% | 100.00% | 99.09% | 99.64  |
| 5 | 规自分局 | 37 | 97.84% | 100.00% | 100.00% | 99.57  |
| 6 | 静态交通 | 37 | 100.00% | 100.00% | 98.79% | 99.52  |
| 7 | 城建投开发公司 | 46 | 98.26% | 100.00% | 97.00% | 98.45  |
| 8 | 人力资源和社会保障局 | 98 | 99.59% | 98.11% | 98.11% | 98.41  |
| 9 | 商务局 | 77 | 98.96% | 96.30% | 99.63% | 98.16  |
| 10 | 体育局 | 100 | 100.00% | 96.30% | 96.30% | 97.04  |
| 11 | 卫生健康委 | 149 | 98.93% | 96.00% | 95.68% | 96.46  |
| 12 | 城市管理委 | 67 | 100.00% | 94.83% | 96.21% | 96.41  |
| 13 | 水务局 | 36 | 100.00% | 93.94% | 96.97% | 96.36  |
| 14 | 市场监督管理局 | 209 | 99.62% | 95.42% | 95.16% | 96.16  |
| 15 | 文化和旅游局 | 55 | 100.00% | 95.00% | 94.00% | 95.60  |
| 16 | 心连心城服公司 | 125 | 99.36% | 94.17% | 94.56% | 95.37  |
| 17 | 一类部门 | 交通局 | 85 | 99.76% | 93.94% | 93.03% | 94.74  |
| 18 | 住建委 | 323 | 99.01% | 90.09% | 92.76% | 92.94  |
| 1 | 二类部门 | 农业农村局 | 20 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 税务局 | 9 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 民政局 | 4 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 退役军人事务局 | 10 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 渔阳集团 | 13 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 国资委 | 11 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 生态环境局 | 8 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 消防支队 | 2 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 农业服务中心 | 4 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 政务服务管理局 | 1 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 1 | 残 联 | 1 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00  |
| 12 | 园林中心 | 35 | 100.00% | 100.00% | 99.41% | 99.76  |
| 13 | 公路分局 | 14 | 100.00% | 92.86% | 97.14% | 96.00  |
| 14 | 经贸分院 | 6 | 100.00% | 50.00% | 100.00% | 80.00  |
| 全区各部门平均综合成绩为96.40分。 |

三、当月典型案例

密云镇解决大唐庄、小唐庄、王家楼棚户区改造回迁问题

**1.事件概述**

大唐庄、小唐庄、王家楼棚户区改造项目于2009年启动，由于政策调整等原因导致项目12年停滞。由于该项目跨域时间长，百姓反响较大，12345接诉即办接单量每月20余单，群众迫切要求回迁。

**2.解决情况**

在此情况下区委区政府高位统筹，积极行动，实地调研考察，由于涉及政策调整、征拆、资金等一系列难题，主要领导高位协调，与市政府相关部门进行沟通，召开部署会、协调会、推进会。密云镇政府成立了工作专班，攻坚克难，全力推进。针对棚改项目时间跨度长、百姓情况不一，且涉及城中村改造等复杂因素，区政府根据项目需要开辟了“高效便捷、特事特办、跟踪服务、随到随办”的服务绿色通道，全力解决由于规划调整导致推进过程中产生的中梗阻问题。同时，本着尊重历史的前提下，依据现有相关规划政策，重新调整制定规划实施方案。针对征地拆迁问题，本着最大限度保护群众利益、满足群众需求的原则，就拆迁后的安置等工作进行了研究谋划，确保相关征地拆迁项目涉及的群众搬得顺心，安置舒心。

目前，大唐庄、小唐庄、王家楼未回迁问题，密云镇将加紧推进项目，今年年底争取实现拆迁任务，2023年建设回迁楼。



图：专题会议照片和小唐庄村赠送锦旗照片

附件：密云区2022年“每月一题”工作进度统计表（3月5

日至3月20日）

附件 密云区2022年“每月一题”工作进度统计表（3月5日至3月20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5件；涉及点位：果园街道康居小区、鼓楼街道宾阳里小区等。 |  |
| 2 | 雨季房屋漏雨问题主责单位：区住建委 | 1.**已拟定房屋漏雨修缮工程实施方案，准备报区政府审议。**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62件；涉及点位：鼓楼街道保利花园小区、古北口镇长城源著小区、果园街道绿地国际花都小区等。 |  |
| 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35件；涉及点位：十里堡镇王各庄小区、密云镇万利花园小区、溪翁庄镇溪水花园小区等。 |  |
| 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22件；涉及点位：溪翁庄镇京溪小区、鼓楼街道保利花园小区、巨各庄镇蔡家洼小区等。 |  |
| 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、密云静态公司开展长安社区停车区域自治管理，进行初步沟通对接，听取了密云静态公司初步规划方案，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33件；涉及点位：不老屯镇燕落村、河南寨镇北单家庄村、果园街道中加荣园小区等。 |  |
| 6 | **三月** | **中小学教学管理问题****主责单位：区教委** | 1.**制定出台《关于全面推进新时代中小幼一体化德育工作的实施方案》**，完善中小幼一体化德育管理长效工作机制。2.**对三所学校进行教学视导。**实地听评课、查资料、与师生座谈，围绕学校教学常规管理、课堂减负增效、师生发展等方面进行全面检查督导。3.自3月1日起，**全面启动为期4个月的“悦读·阅美”第十四届小学生读书节主题活动**。期间各小学将坚持全员阅读、全学科阅读理念，坚持课内课外相结合原则，围绕精读一本好书、举行一场诗词大会等丰富多彩的阅读实践活动，进一步激发学生阅读兴趣，促进学生全面发展。4.3月2日，**组织召开“密云区中学2021-2022学年第二学期教学计划交流会”**。选取五所学校副校长分别从加强队伍建设、健全课程体系、抓实常规管理、推进课题研究、细化学业辅导等方面交流分享学校新学期教学工作计划。5.3月10日，**组织召开“密云区中学德育计划交流会”**。选取三所学校德育主任分别从落实《中小学生守则》的活动设计、学生法律素养提升、班主任队伍建设以及特殊学生管理的具体措施等方面对学校新学期德育工作计划进行解读、分享、交流。 | 问题工单12件；涉及点位：首都经济贸易大学密云分校、鼓楼街道育新幼儿园等。 |  |
| 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.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，按照市局落实五项制度要求查看在建工程项目保障农民工工资支付制度落实情况，及早发现欠薪隐患，解决欠薪问题。同时，及时处理各类群众投诉举报案件。**共处理各种形式来源的21起投诉举报案件，解决拖欠工资6万元**。截止3月16日累计处理案件483件，解决拖欠工资3365.19万元。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。对涉及新就业形态劳动者的案件，坚持“快立、快审、快结”办案原则，保障劳动者的合法权益。2022年3月1日至3月15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，深入部分企业实地稽核，查看职工花名册、劳动合同、会计凭证等相关材料，及时发现、处置各类少报漏报、少缴漏缴社会保险费问题，确保社会保险费应收尽收。同时，第一时间处理各类投诉举报案件，**共受理投诉举报案件55件，下达整改意见51份，完成稽核补缴460.6万元**。 | 问题工单199件；涉及点位：北京明信博远劳务服务有限公司、北京通城网联科技有限公司、北京碧水蓝天环境卫生服务有限公司等。 |  |
| 8 | 四月 | 农村宅基地审批问题主责单位：区农业农村局 | 1.3月18日，**区农业农村局下发《关于进一步加强2022年宅基地及建房规范管理的通知》**，要求各镇在2022年春季村民建房高峰期即将到来，进一步规范审批管理，压实镇级宅基地及建房审批验收管理职责，严格依法履行审批管理职责，按照“农户申请-村级审核-各镇审批-区级备案”的工作流程，依法规范开展审批。健全联审联办工作机制，进一步优化审批程序，提高审批效能，缩短审批周期，主动靠前服务，引导和帮助广大村民认真履行宅基地及建房申请报批手续，防止“未批先建”、不按批准内容建设等情形发生。2.3月10日，**市农业农村局二级巡视员侯书江和市农业农村局宅基地管理处相关负责同志，来我区石城镇调研一级区群众居住情况和解决方向**。**专题对河南寨镇、太师屯镇搬迁房屋宅基地审批问题，进行指导。听取北庄镇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的工作思路，对后续工作给予了指导和建议**。 | 问题工单77件；涉及点位：穆家峪镇沙峪沟村、西田各庄镇韩各庄村、河南寨镇提辖庄村等。 | 修改《关于密云水库一级保护区人口有序疏解方案(2022-2035年）》和《关于密云水库一级保护区人口有序疏解试点方案》，待区委区政府审议。 |
| 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实际落实。 | 问题工单191件；涉及点位：溪翁庄镇溪水花园小区、鼓楼街道石桥西区、檀营地区悦欣汇小区等。 |  |
| 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42件；涉及点位：密云镇大唐庄小区、鼓楼街道檀城西区、不老屯镇大窝铺村等。 |  |
| 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66件；涉及点位：开发区强云路、溪翁庄镇西统路、十里堡镇左堤路等。 |  |
| 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，**做施工前准备**。2.**测量放线已完毕，正在进行其他准备工作**。 | 问题工单127件；涉及点位：密云镇季庄村、冯家峪镇番字牌村、河南寨镇圣水头村等。 |  |
| 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.**与各镇街建立推进联络机制**，了解各镇街对全民健身场地设施管理情况和接诉即办诉求情况，督促各镇街（地区）加强管理和维护。 2.**已完成健身广场、微运动体育健身角项目、更新和建设健身器材项目的勘测、调研及设计工作，已开展招投标工作**。 | 问题工单32件；涉及点位：鼓楼街道花园小区、巨各庄镇蔡家洼小区、东邵渠镇西邵渠村等。 |  |
| 14 | 棚户区改造问题主责单位：区住建委 | 无。 | 问题工单6件；涉及点位：十里堡镇王各庄村、穆家峪镇新农村、溪翁庄镇溪翁庄村等。 |  |
| 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）》。于2021年9月初至10月底组织开展历年已安装的电取暖设备巡检工作，为保障农村地区冬季清洁取暖工作顺利推进夯实硬件基础。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114件；涉及点位：西田各庄镇大辛庄村、石城镇捧河岩村、巨各庄镇霍各庄村等。 | 1.2022年3月1日-3月15日调度中心平台预警122条，形成有效工单20单。2.2022年3月1日-3月15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323单。3.2022年3月1日-3月15日接到12345工单共计79单，其中设备报修工单47单；政策咨询问题16单；费用与补贴问题7单；改造申请与安装问题9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31件；涉及点位：果园街道兴云乙区、鼓楼街道行宫南区、巨各庄镇蔡家洼小区等。 |  |
| 17 | 九月 | 公交运营调度优化问题主责单位：区交通局 | 本月我局按照工作方案，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已经完成，为后期优化调整公交线路打下坚实基础，下一步重点解决集中反应工单问题。 | 问题工单16件；涉及点位：密66路、密6路、密8路等。 |  |
| 18 | 信号灯问题主责单位：区交通支队 | 对辖区内信号灯隐患逐一排查，发现问题立即整改。前期100%排查完毕，100%运行正常。确保冬残奥会、两会期间信号灯安全运行工作。 | 问题工单1件；涉及点位：西田各庄镇暑地村与西统路交叉口。 |  |
| 19 | 十月 | 餐饮行业食品安全问题主责单位：区市场监管局 | 1.根据已制定的《密云区市场监督管理局推动解决“餐饮行业食品安全问题”工作方案》要求，结合春季开学校园食品安全检查工作、集配单位专项检查工作对学校食堂及学生餐配送单位进行了重点检查，确保学校师生用餐安全。2.**开展315食品安全宣传活动**。 | 问题工单18件；涉及点位：果园街道老北京烧饼铺兴云店、十里堡镇庆贤楼饭店、鼓楼街道肯德基新东路店等。 | 围绕2022年315消费年主题“共促消费公平”开展食品安全宣传活动，提高市民食品安全参与意识与责任意识，增强社会公众的食品安全知识和自我防护能力。 |
| 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，3月1日-3月15日，共计检查工业企业8家次。城区内各镇（街）开展商业噪声巡查检查，3月1日-3月15日共计检查商铺60家次。**2.2022年3月1日以来区住建委夜施审批0件。3.2022年3月1日以来全区共受理噪声扰民类信访19件，（施工扰民噪声4件，工业生产噪音2件、邻里噪声6件、其他噪声7件。13件双满，单满1件、5件未处理） | 问题工单69件；涉及点位：密云镇大唐庄村、西田各庄镇西智村、果园街道绿地国际花都小区等。 | 根据《北京市环境噪声污染防治工作方案（2021-2025年）》文件精神，区生态环境局研订《密云区环境噪声污染防治工作方案（2022-2025年）。 |
| 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 | 落实属地责任，提供与婴幼儿数量和家庭需求相匹配的服务。每个镇街至少建设一个向日葵亲子小屋，每年接受6次以上科学育儿指导的适龄婴幼儿家庭占比达到50%。 | 无 |  |