

2020 年北京市“接诉即办”改革 工作年度报告

2021 年 1 月 8 日

目录

一、总体情况.....	1
二、市民来电及热点分析.....	6
(一) 疫情防控.....	6
(二) 市场管理.....	7
(三) 公共服务.....	8
(四) 住房.....	9
(五) 医疗卫生.....	10
(六) 城乡建设.....	11
(七) 交通管理.....	12
(八) 社会秩序.....	13
(九) 劳动和社会保障.....	14
(十) 教育.....	15
三、诉求办理情况.....	16
(一) 各区办理分布情况.....	17
1. 东城区.....	17
2. 西城区.....	19
3. 朝阳区.....	20
4. 海淀区.....	21
5. 丰台区.....	22
6. 石景山区.....	23
7. 门头沟区.....	24
8. 房山区.....	25
9. 通州区.....	26
10. 顺义区.....	28
11. 大兴区.....	29
12. 昌平区.....	30
13. 平谷区.....	31
14. 怀柔区.....	32
15. 密云区.....	33
16. 延庆区.....	34
(二) 功能区办理分布情况.....	35
1. 中心城区及副中心办理情况。.....	35
2. 平原新城办理情况。.....	35
3. 生态涵养区办理情况。.....	35
(三) 市属机构办理情况.....	36
(四) 国有企业办理情况.....	36
四、考核排名情况.....	36
(一) 各区排名情况.....	37
(二) 街道(乡镇)排名情况.....	37
(三) 市属机构排名情况.....	39
(四) 国有企业排名情况.....	40

2020年，北京市“接诉即办”改革工作深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神和习近平总书记视察北京重要讲话精神，在市委、市政府坚强领导下，坚持以人民为中心，坚持改革创新，全市各级党政机关、国有企业、社区（村）参加“接诉即办”工作，在抗击新冠肺炎疫情和推进首都基层治理中交出了“北京答卷”，打造了人民至上的“北京样板”，“接诉即办”已成为北京城市运行的“晴雨表”、市民诉求的“呼叫哨”、党委政府和群众的“连心桥”。12345市民服务热线在全国城市政府热线评比中再次位列榜首，“北京市建立完善‘接诉即办’改革机制、提升城市治理效能”作为国务院大督查典型经验在全国通报表扬，荣获2020年度人民网“网民留言办理工作机制创新单位”等多个奖项。



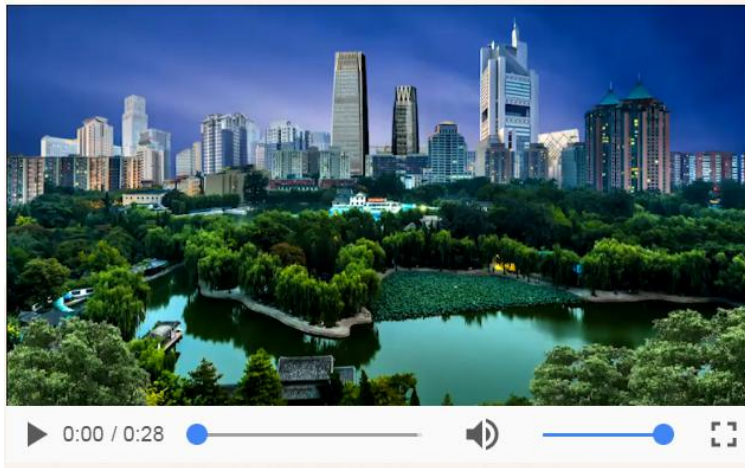
（视频 1）

一、总体情况

2020年1月1日0时至12月31日24时，12345市民服务热线共受理群众来电（包括电话反映和网络反映）

1103.94 万件，环比 2019 年上升 55.24%。上升的主要原因：一是“接诉即办”改革工作开展以来，切实解决了群众的操心事、烦心事、揪心事，12345 市民服务热线信赖度更高，来电反映诉求的群众更多；二是整合市场监管 12315、医疗卫生 12320 等热线，开通“北京 12345”微信公众号，受理渠道更广泛；三是今年以来，市民对疫情防控、复工复产、垃圾分类、物业管理等关注度更高。全年收到群众表扬电话、表扬信、锦旗等共计 3.1 万件，环比上升 76.89%。主要开展了以下工作：

助力抗疫大局，当好防疫前哨。12345 市民服务热线受理疫情防控和复工复产相关来电 236.79 万件，梳理群众关注的疫情防控事项 31 类 158 个，报送疫情防控信息 1095 份，成为制定防控政策、完善防控措施的重要参考。绘制涵盖 60 万条疫情数据的风险区域分级图、点位图。主动对接武汉市 12345 热线，帮助数以万计的滞汉滞鄂人员顺利返京。开通发热咨询、涉外防疫服务等专席，公共卫生和心理专家值守 493 人次，接听发热咨询电话 3184 件，提供心理咨询服务 471 次，提供法律咨询服务 878 次。北京市 12345 市民服务热线荣获抗“疫”突出贡献奖和最佳案例“智慧抗‘疫’引领奖”。



(视频 2)

创新制度引领，提升治理效能。 出台《中共北京市委北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》，启动“接诉即办”立法工作。各区、各部门聚焦提升基层治理水平，推出一系列机制创新举措。东城区构建三级循环工作体系，西城区建立央地协调联动机制，经济技术开发区打造政民互动“会客厅”品牌，市发展改革委建立疑难问题会商机制，市公安局完善“分级响应、快速办理”制度，市退役军人事务局建立首接负责制等，基层治理更“接地气”、更“贴民心”。



(视频 3)

拓宽受理渠道，满足多元需求。 开通“北京 12345”微信公众号，12345 市民服务热线打造涵盖微信、微博、政务头条号、“北京通”APP、“人民网”领导留言板等 15 个渠

道的统一平台，构建“热线+专线+网络”全方位接诉、应诉体系。2020年，“网上12345”共受理网民反映102.56万件。



(视频4)

强化协同联动，聚力攻坚克难。开展“听民意、解民忧”活动，各区、各部门“一把手”接听群众来电。各区、各部门围绕“七有”“五性”，解决一大批群众操心事、烦心事、揪心事。丰台区精准开展2万余件疫情线索属地确认；大兴区将旧宫镇21个小区自备井转为市政统管，彻底解决8万群众饮水问题；市交管局推进5158处交通信号灯“五统一”，全年反映故障诉求环比下降23%；市残联深入基层统筹协调，切实解决残疾人无障碍出行问题。全市上下联动、形成合力，共同做好群众家门口的服务。



(视频5)

严格监督考评，改进服务作风。“接诉即办”考核纳入政府年度绩效考评和年度党组织书记抓基层党建述职评议考核，建立“接诉即办”快查快办和通报曝光工作机制，对各区实行“七有”“五性”考核，优化“部门+行业”考核评价方案，市属44家国有企业全部纳入“接诉即办”考评，全市337个街道（乡镇）考核成绩均大幅提升，各级党委政府进一步夯实眼睛向下、脚步向前、心系群众、为民服务的工作作风。



（视频6）

深挖数据资源，服务首都建设。用好民生大数据，办好群众身边事，建立12345市民服务热线民意诉求数据库，每月通报高频问题、高频区域，每季度分析研判热点难点问题，提出专项治理建议。为《北京市物业管理条例》《北京市生活垃圾管理条例》出台提供基础数据支撑。热线数据成为党委政府实时、动态、直观感知社情民意的重要途径。

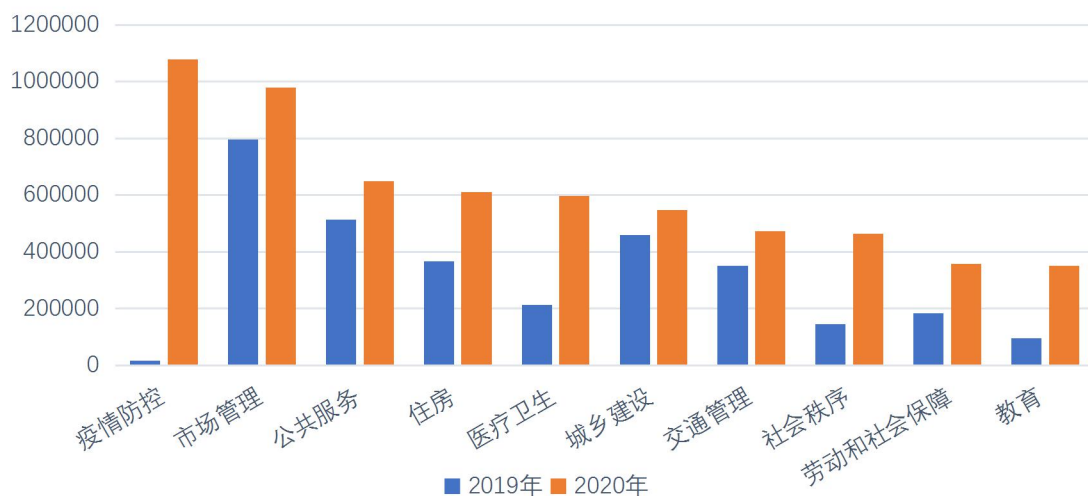


(视频 7)

二、市民来电及热点分析

在 2020 年受理的 1103.94 万件群众来电中，电话反映 1001.38 万件、占比 90.71%，网络反映 102.56 万件、占比 9.29%。群众来电前十类问题分别是疫情防控、市场管理、公共服务、住房、医疗卫生、城乡建设、交通管理、社会秩序、劳动和社会保障、教育。2019 年，群众来电前十类问题分别是市场管理、公共服务、城乡建设、住房、交通管理、环境保护、医疗卫生、农村管理、劳动和社会保障、市容环卫。

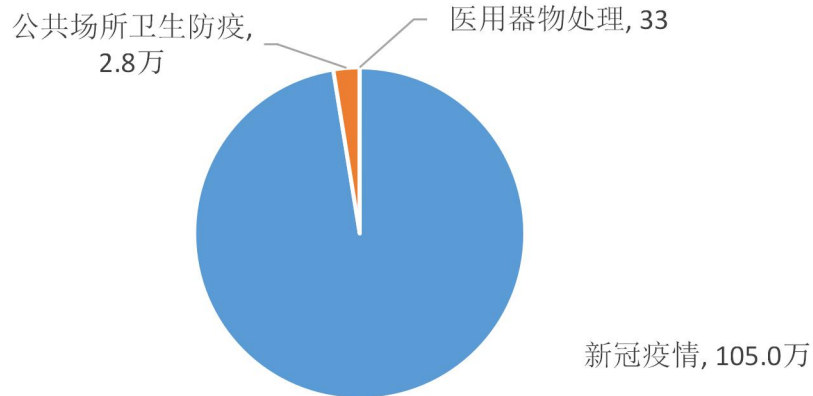
2020年群众反映集中的前十类问题



(一) 疫情防控

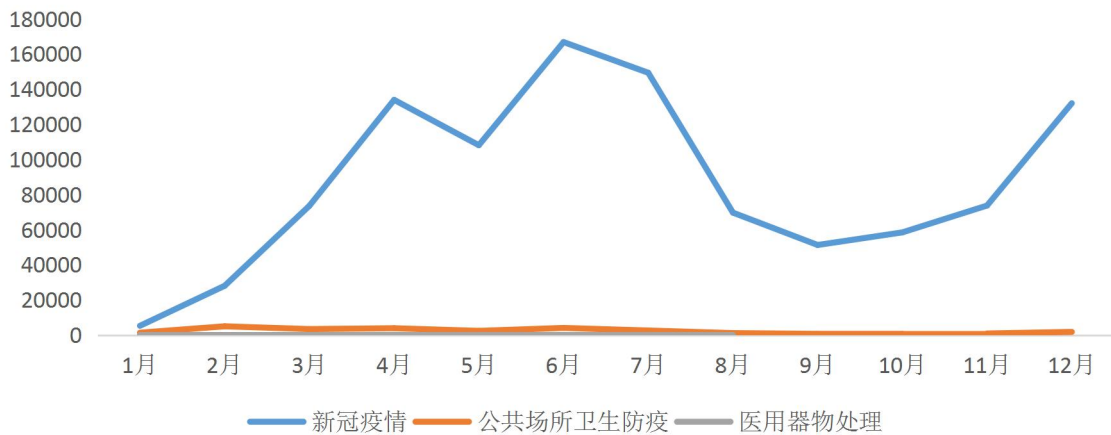
疫情防控类问题共来电 107.7 万件，1 万件以上的主要是新冠疫情（105 万件）、公共场所卫生防疫（2.7 万件）等问题。其中，新冠疫情占比最大，为 97.44%。

2020年疫情防控主要反映问题



从各月来电量看，疫情防控在 6 月最为集中，随后持续下降，在 11 月出现反弹。

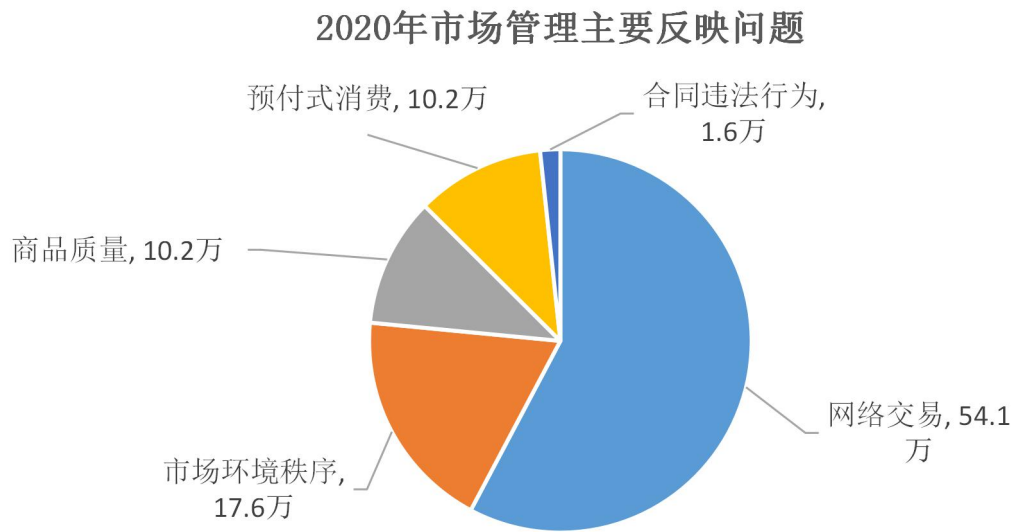
2020年疫情防控主要问题各月来电量变化情况



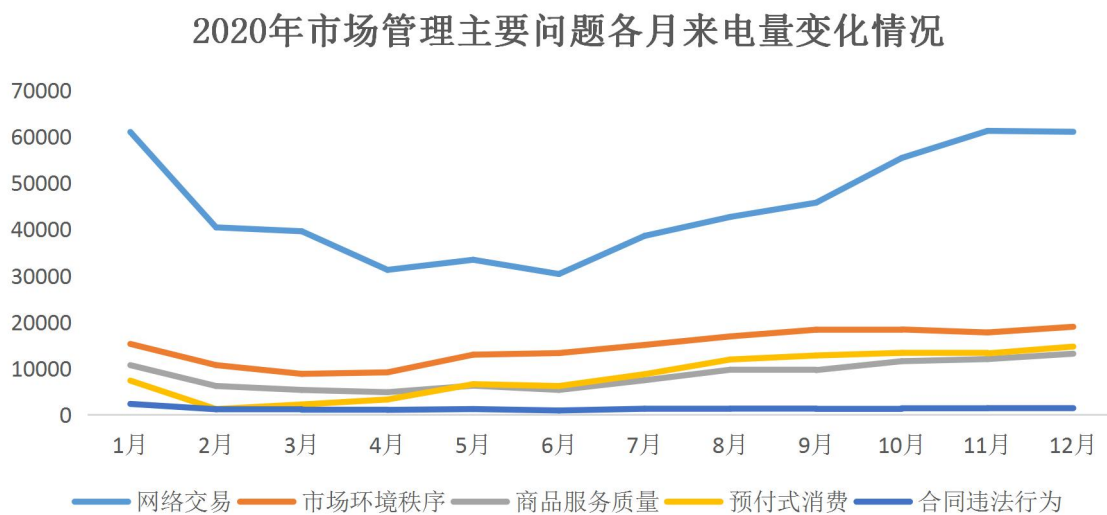
（二）市场管理

市场管理类问题共来电 98 万件，环比上升 23.17%，1 万件以上的主要是网络交易（54.1 万件）、市场环境秩序（17.6 万件）、商品质量（10.2 万件）、预付式消费（10.2 万件）、合同违法行为（1.6 万件）等方面，具体涉及网上

购物、店面无照经营、虚假广告等问题。其中，网络交易占比最大，为 55.25%。



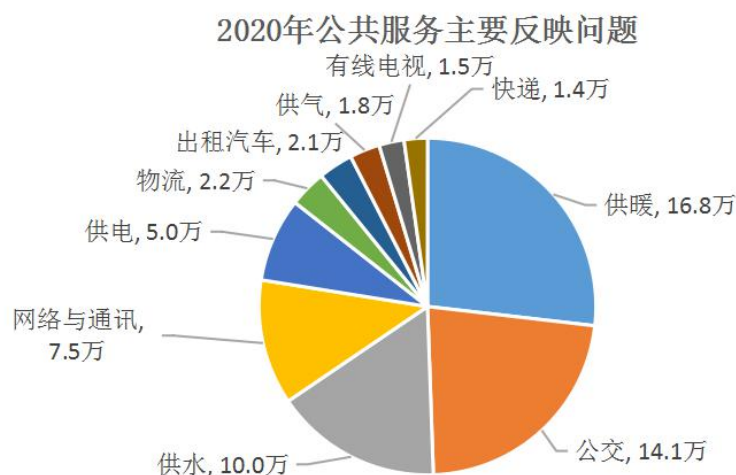
从各月来电量看，市场管理类问题在 6 月后逐渐上升，下半年稳定在相对高点，其中网络交易在 1 月、11 月、12 月较高，约为 6.1 万件。



(三) 公共服务

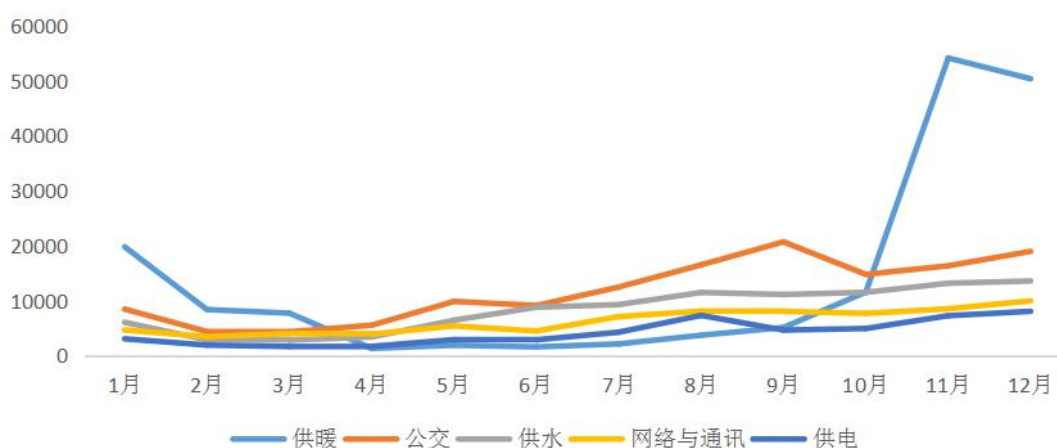
公共服务类问题共来电 64.8 万件，环比上升 26%，1 万件以上的主要是供暖（16.8 万件）、公交（14.1 万件）、供水（10 万件）、网络与通讯（7.5 万件）、供电（5 万件）

等方面，具体涉及线路站点、水质、供暖温度、煤改电等问题。其中，供暖占比最大，为 25.86%。



从各月来电量看，公共服务在 9 月份有所上升，供暖问题在 10 月之后明显上升，在供暖季相对集中；公交、供水、供电等问题在全年均呈现先升后降的趋势，其中公交相关问题在 9 月较高，约为 2.1 万件。

2020年公共服务主要问题各月来电量变化情况

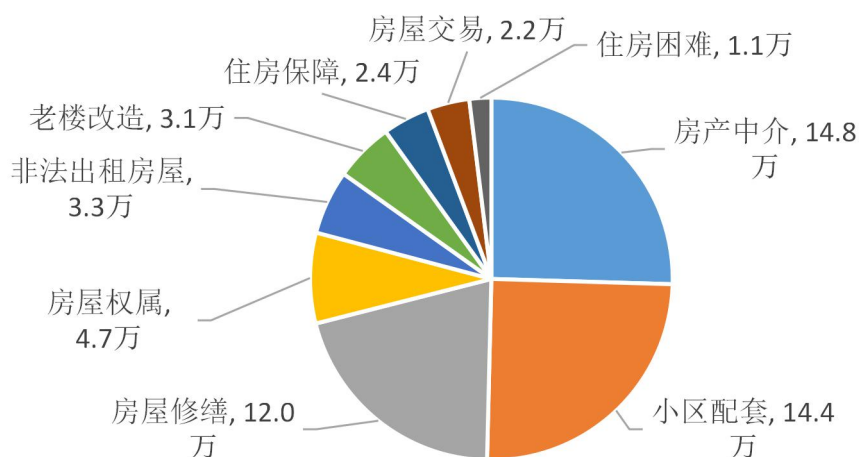


(四) 住房

住房类问题共来电 61.2 万件，环比上升 67.21%，1 万件以上的主要是房产中介（14.8 万件）、小区配套（14.4 万件）、房屋修缮（12 万件）、房屋权属（4.7 万件）、非

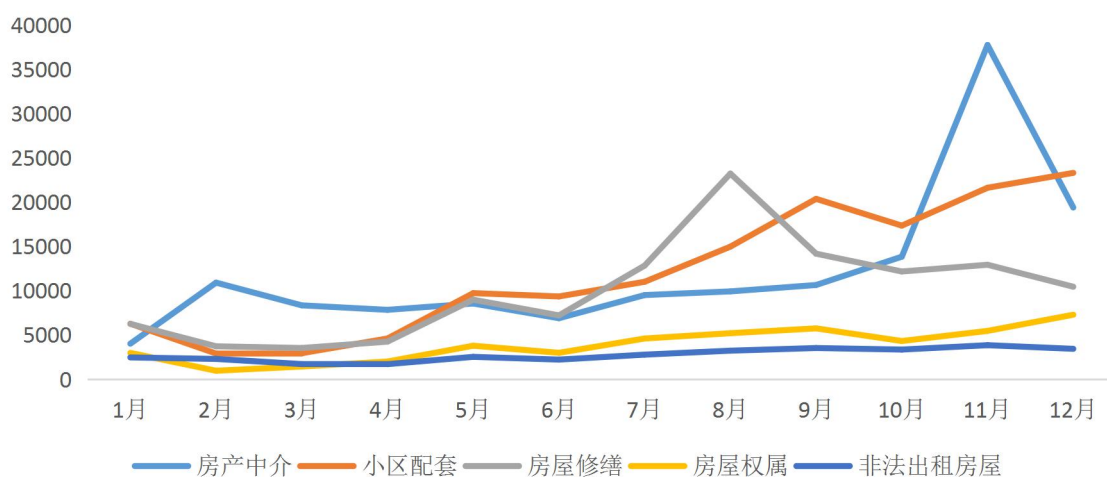
法出租房屋（3.3 万件）等方面，具体涉及电梯、公共绿地、下水管道堵塞、房屋中介费等问题。其中，房产中介占比最大，为 24.13%。

2020年住房主要反映问题



从各月来电量看，住房类问题在 6 月之后均有不同程度上升，其中房屋修缮问题在 8 月较为集中，为 2.3 万件；房产中介问题在 11 月明显上升，为 3.7 万件，占全年的 25.56%。

2020年住房主要问题各月来电量变化情况

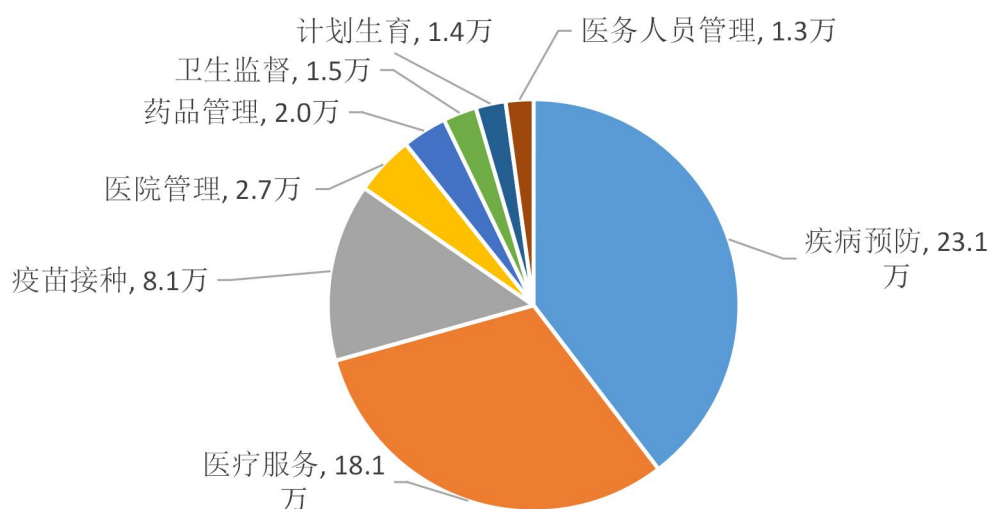


(五) 医疗卫生

医疗卫生类问题共来电 59.8 万件，环比上升 181.76%，1 万件以上的主要是疾病预防（23.1 万件）、医疗服务（18.1

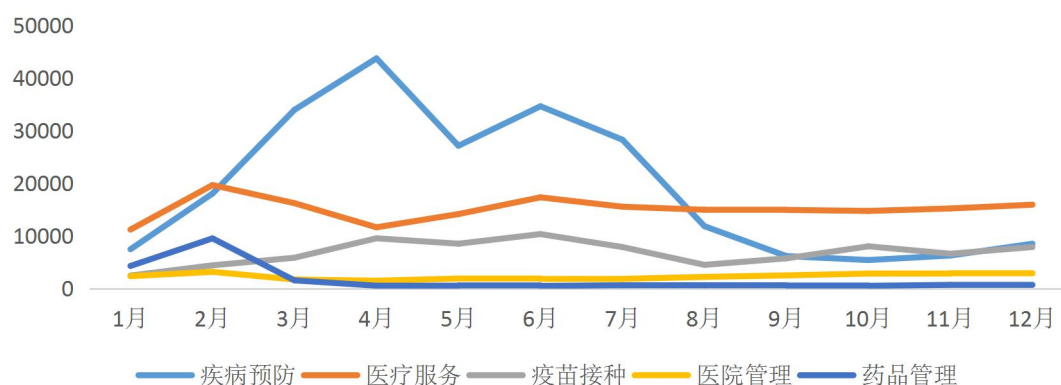
万件)、疫苗接种(8.1万件)、医院管理(2.7万件)、药品管理(2万件)等方面,具体涉及地方病综合防治、医疗护理工作质量、就医流程等问题。其中,疾病预防占比最大,为38.61%。

2020年医疗卫生主要反映问题



从各月来电量看,医疗卫生类问题在上半年较为集中,6月份之后出现明显的下降,尤其是疾病预防相关问题在4月最多,为4.4万件,9月之后基本稳定在6000件左右。

2020年医疗卫生主要问题各月来电量变化情况

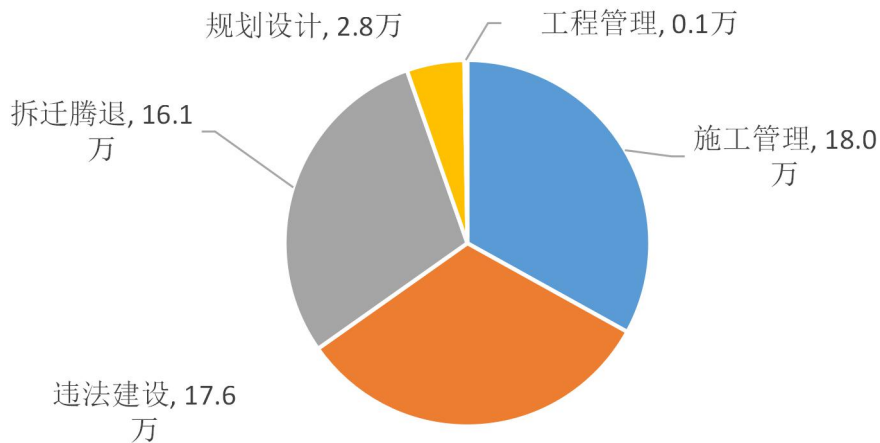


(六) 城乡建设

城乡建设类问题共来电54.8万件,环比上升19.24%,1

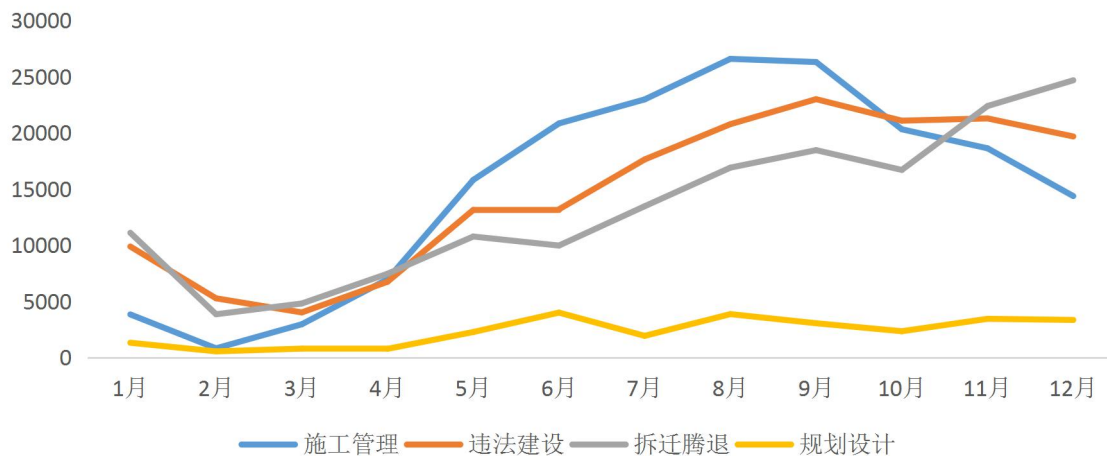
万件以上的主要是施工管理（18 万件）、违法建设（17.6 万件）、拆迁腾退（16.1 万件）、规划设计（2.8 万件）等方面，具体涉及施工扰民、工地管理、施工安全隐患等问题。其中，施工管理占比最大，为 32.94%。

2020年城乡建设主要反映问题



从各月来电量看，城乡建设类问题在 3 月份之后出现明显的上升，随后稳定在相对较高水平，其中施工管理问题在 8 月最多，为 2.7 万件。

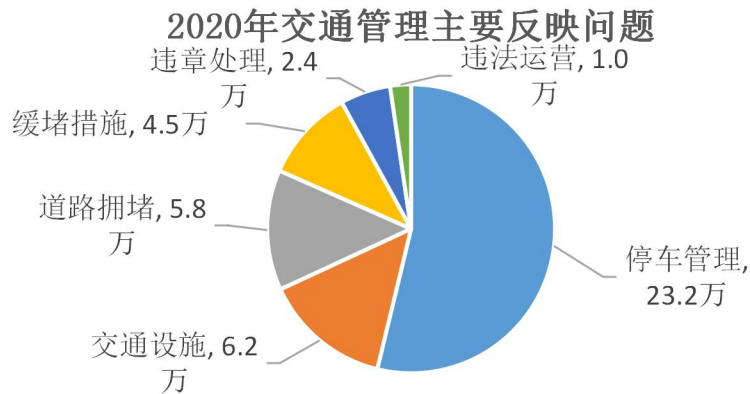
2020年城乡建设主要问题各月来电量变化情况



（七）交通管理

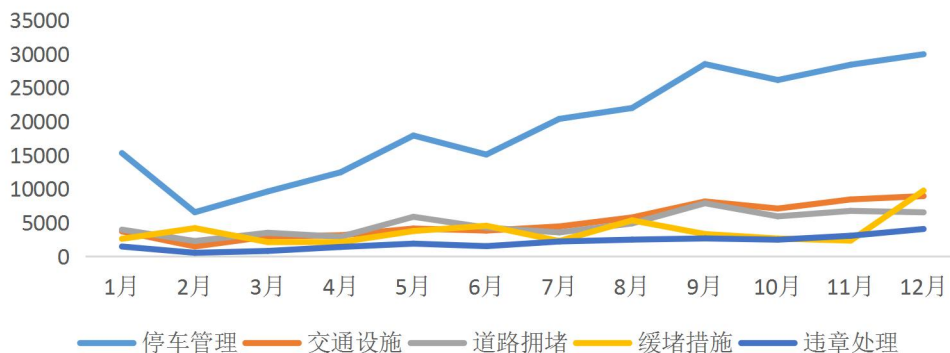
交通管理类问题共来电 47.2 万件，环比上升 34.14%，1

万件以上的主要是停车管理（23.2 万件）、交通设施（6.2 万件）、道路拥堵（5.8 万件）、缓堵措施（4.5 万件）、违章处理（2.4 万件）等方面，具体涉及违章停车、停车收费、交通管制、检查站通行等问题。其中，停车管理占比最大，为 49.20%。



从各月来电量看，交通管理类问题在 3 月份之后出现明显的上升，随后稳定在相对较高水平，其中停车管理类问题增幅较为明显，9 月份之后基本稳定在 2.8 万件左右。

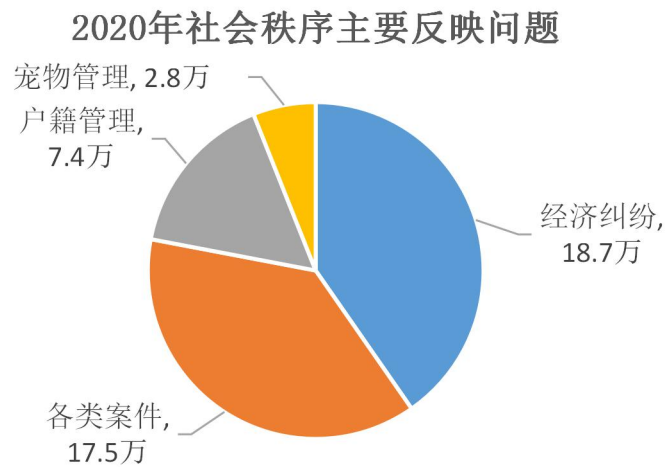
2020年交通管理主要问题各月来电量变化情况



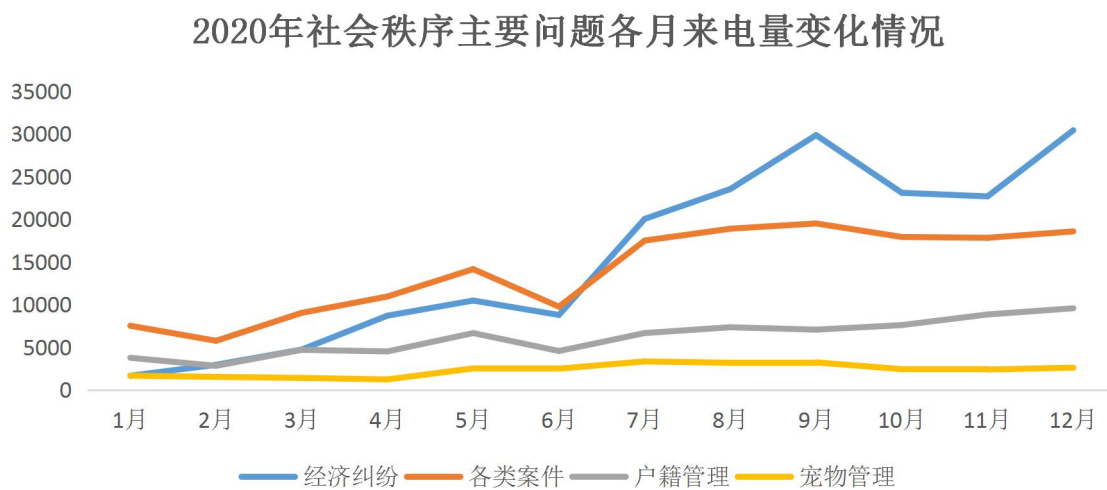
(八) 社会秩序

社会秩序类问题共来电 46.5 万件，环比上升 217.38%，1 万件以上的主要是经济纠纷（18.7 万件）、各类案件（17.5 万件）、户籍管理（7.4 万件）、宠物管理（2.8 万件）等

方面，具体涉及电信诈骗、积分落户、居住证、出入境管理等问题。其中，经济纠纷占比最大，为 40.19%。



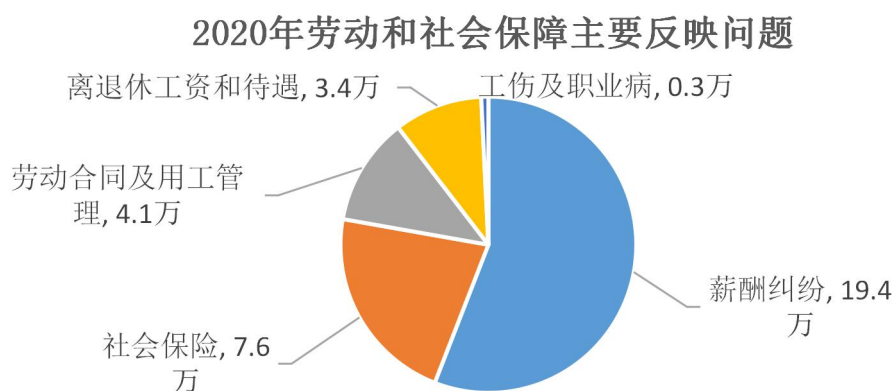
从各月来电量看，社会秩序类问题整体呈上升趋势，在 9 月份达到高点之后，稳定在相对较高水平，其中经济纠纷反映较为突出，在 12 月最多，达到 3 万件。



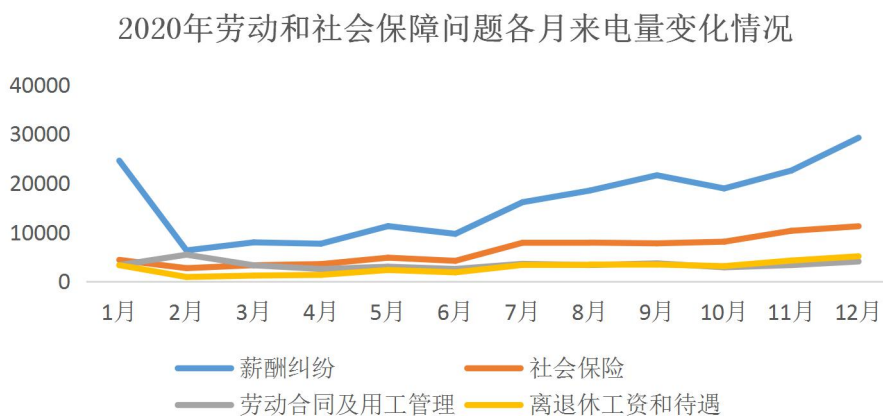
(九) 劳动和社会保障

劳动和社会保障类问题共来电 35.7 万件，环比上升 93.06%，1 万件以上的主要是薪酬纠纷（19.4 万件）、社会保险（7.6 万件）、劳动合同及用工管理（4.1 万件）、离退休工资和待遇（3.4 万件）等方面，具体涉及劳动福利、

档案管理、职业技能培训、职业中介等问题。其中，薪酬纠纷占比最大，为 54.45%。



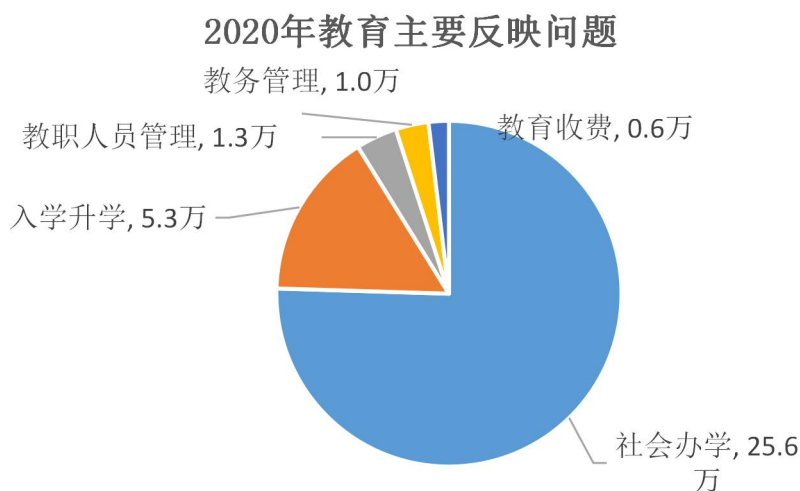
从各月来电量看，劳动和社会保障类问题在 2 月之后出现明显上升，在 12 月达到 5.1 万件。其中，薪酬纠纷问题增幅较为明显，社会保险、离退休工资和待遇等问题在 6 月份之后有小幅上升。



(十) 教育

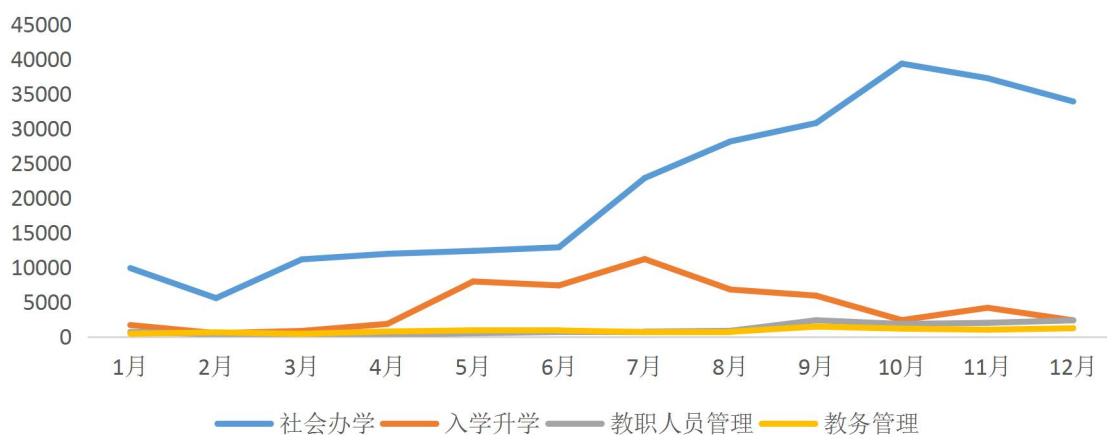
教育类问题共来电 35.1 万件，环比上升 269.30%，1 万件以上的主要是社会办学（25.6 万件）、入学升学（5.3 万件）、教职人员管理（1.3 万件）、教务管理（1 万件）等方面，具体涉及教辅培训机构消费纠纷、网络教育、入托入园、职称评定、课外辅导等问题。其中，社会办学占比最大，

为 72.82%。



从各月来电量看，社会办学相关问题反映最多，6月之后出现明显上升，在10月达到3.9万件峰值，随后有所下降；入学升学类问题整体呈先升后降趋势，在7月份最多，为1.1万件。

2020年教育主要问题各月来电量变化情况



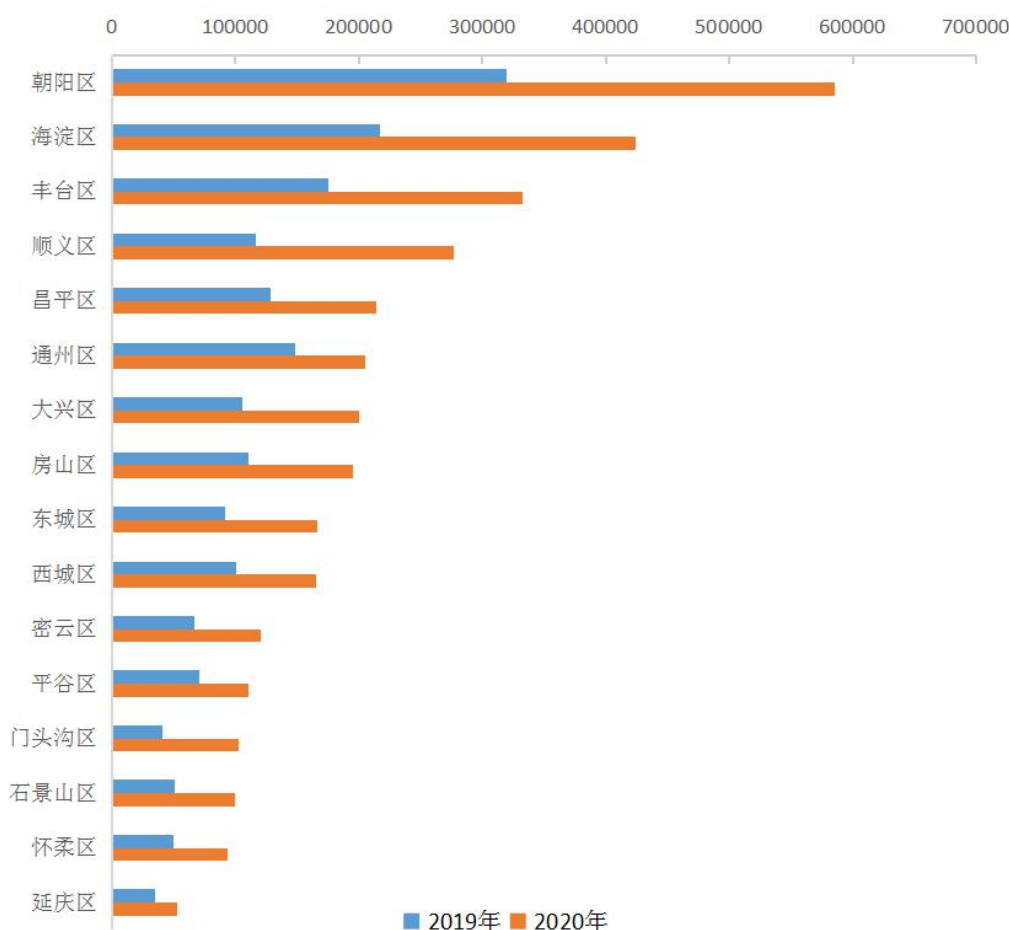
三、诉求办理情况

在2020年受理的1103.94万件群众来电中，市民热线服务中心话务人员直接解答的655.23万件、占比59.35%；市民热线服务中心通过派单方式，交由各区、市属机构、国有企业、街道（乡镇）办理的448.71万件、占比40.65%，

其中重复来电或多人反映的 59.89 万件、占比 13.35%，涉访涉诉而转送其他法定渠道的 22.04 万件、占比 4.91%。在 2020 年通过派单方式办理的 448.71 万件群众诉求中，区级部门办理 168.9 万件、占比 37.64%，街道（乡镇）办理 165.3 万件、占比 36.84%，市属机构办理 53.8 万件、占比 11.99%，国有企业办理 60.71 万件、占比 13.53%。办理最多的区是朝阳区，最多的街道（乡镇）是丰台区新村街道，最多的市属机构是市公安局，最多的国有企业是公交集团。

（一）各区办理分布情况

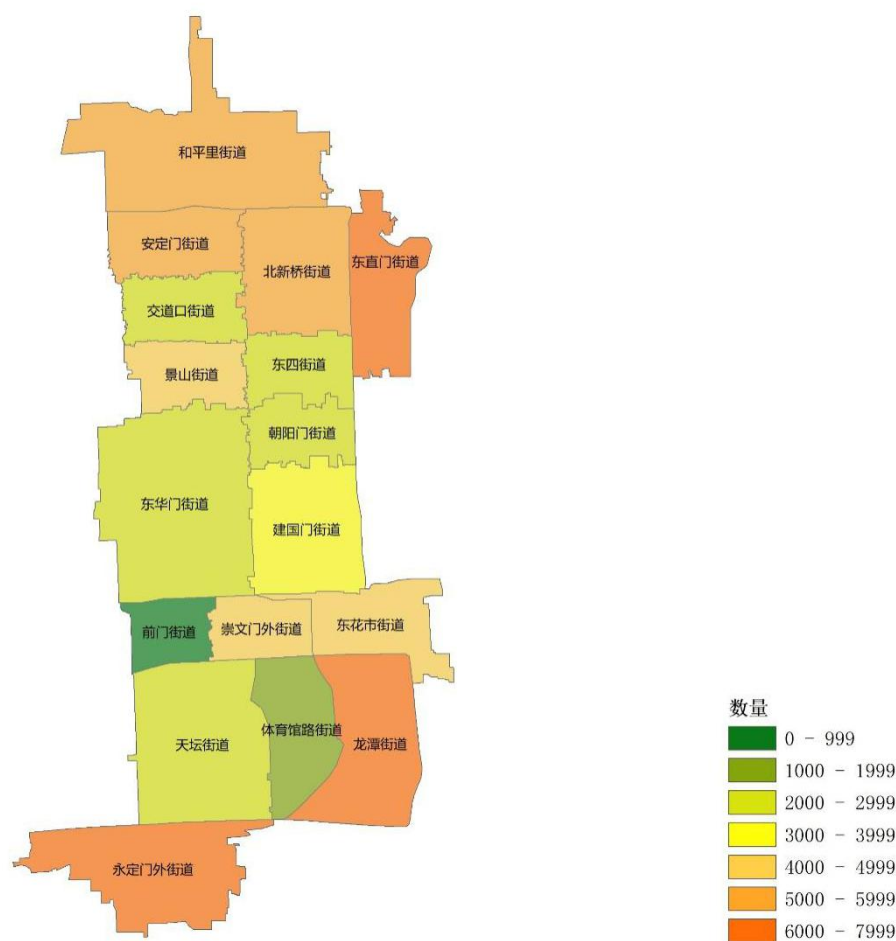
2019年和2020年各区办理情况



1. 东城区

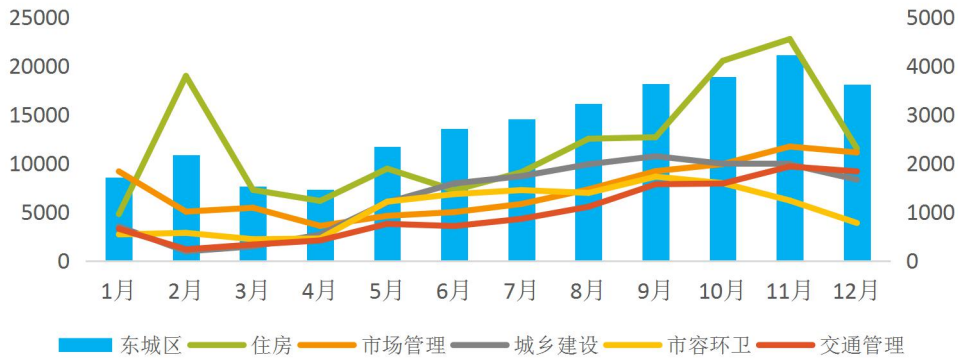
东城区共办理诉求 16.7 万件，占各区办理量的 4.99%，其中，区级部门办理 9.9 万件，占比 59.12%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是龙潭街道（6754 件）、永定门外街道（6126 件）、东直门街道（6021 件）。

2020 年东城区各街道（乡镇）办理情况



东城区办理前五类问题分别是住房、市场管理、城乡建设、市容环卫、交通管理。从全年诉求承办情况看，11 月份承办诉求量最多，达到 21150 件；4 月份承办诉求最少，为 7303 件。

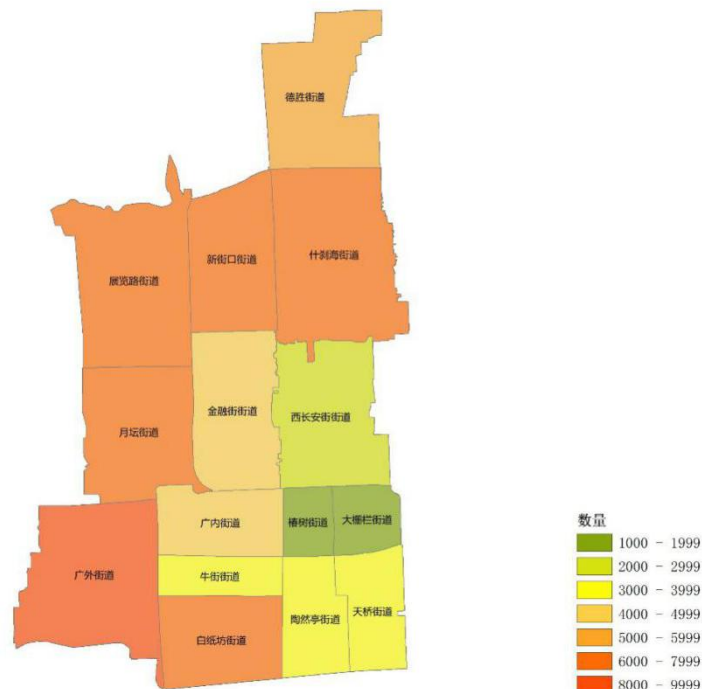
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



2. 西城区

西城区共办理诉求 16.6 万件，占各区办理量的 4.96%，其中，区级部门办理 8.8 万件，占比 53.40%。办理量排名前三的街道(乡镇)分别是广外街道(9493 件)、月坛街道(7902 件)、白纸坊街道(7421 件)。

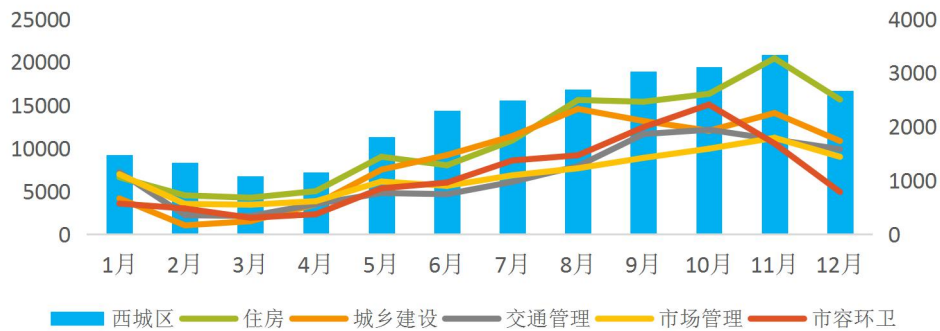
2020年西城区各街道(乡镇)办理情况



西城区办理前五类问题分别是住房、城乡建设、交通管理、市场管理、市容环卫。从全年诉求办理情况看，11月份

办理诉求量最多，达到 20858 件；3 月份办理诉求最少，为 6800 件。

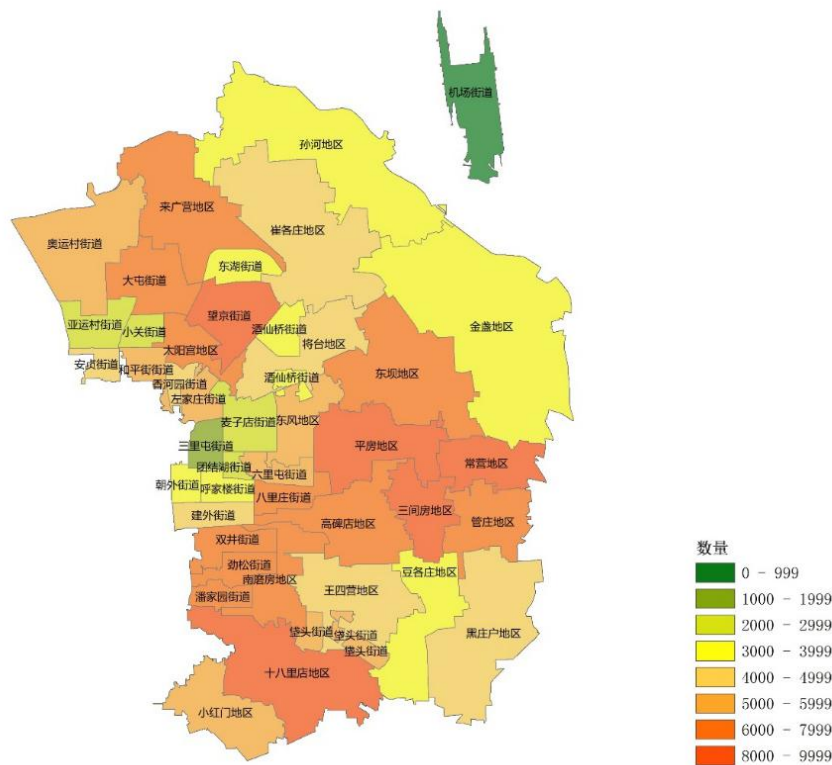
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



3. 朝阳区

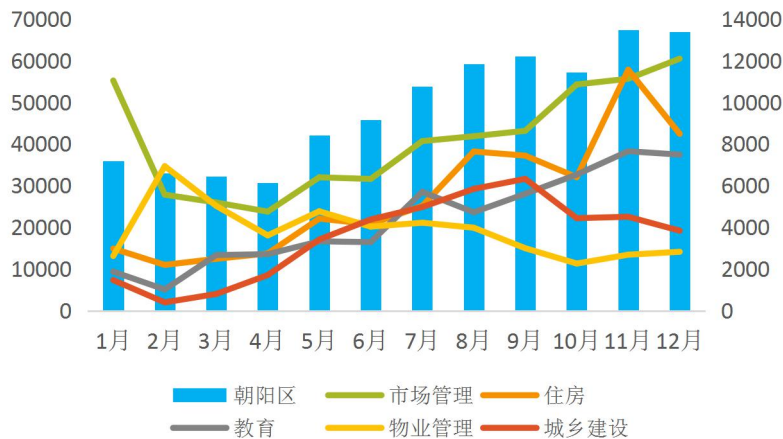
朝阳区共办理诉求 58.5 万件，占各区办理量的 17.52%，其中，区级部门办理 35.6 万件，占比 60.79%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是三间房地区（9026 件）、平房地区（8996 件）、望京街道（8771 件）。

2020年朝阳区各街道（乡镇）办理情况



朝阳区办理前五类问题分别是市场管理、住房、教育、物业管理、城乡建设。从全年诉求办理情况看，11月份办理诉求量最多，达到67380件；4月份办理诉求最少，为30771件。

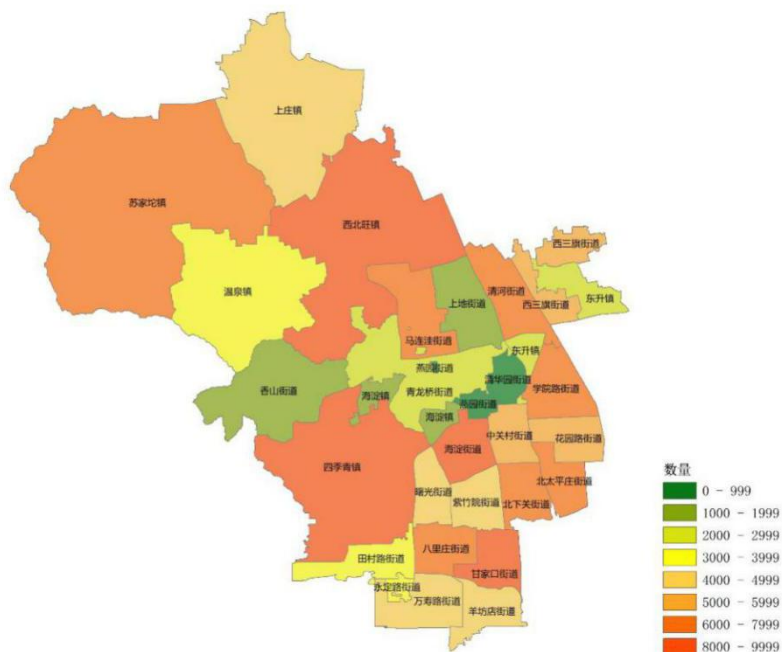
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



4. 海淀区

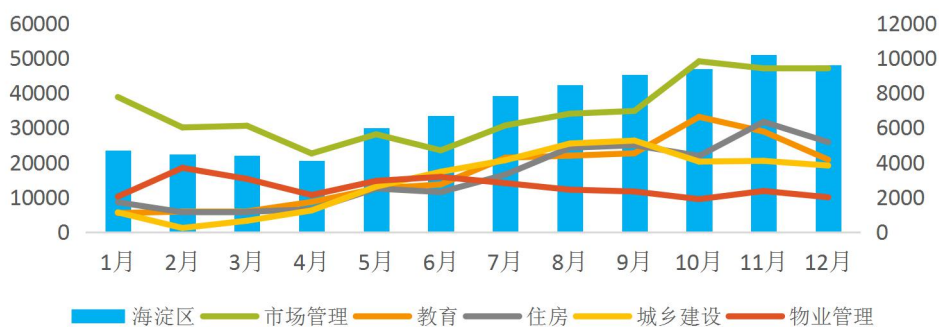
海淀区共办理诉求42.4万件，占各区办理量的12.68%，其中，区级部门办理27.9万件，占比65.88%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是四季青镇（9914件）、甘家口街道（8739件）、海淀街道（8547件）。

2020年海淀区各街道（乡镇）办理情况



海淀区办理前五类问题分别是市场管理、教育、住房、城乡建设、物业管理。从全年诉求办理情况看，11月份办理诉求量最多，达到50877件；4月份办理诉求最少，为20505件。

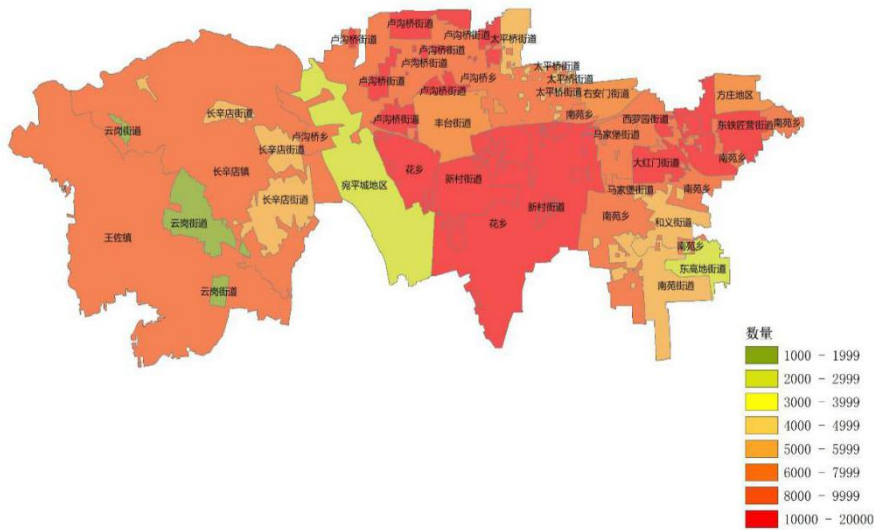
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



5. 丰台区

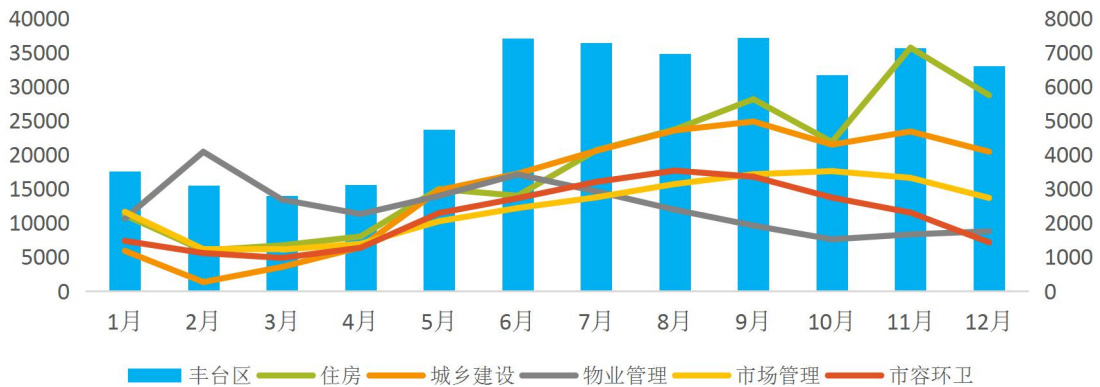
丰台区共办理诉求33.2万件，占各区办理量的9.94%，其中，区级部门办理15.7万件，占比47.25%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是新村街道（1.9万件）、大红门街道（1.6万件）、卢沟桥街道（1.4万件）。

2020年丰台区各街道（乡镇）办理情况



丰台区办理前五类问题分别是住房、城乡建设、物业管理、市场管理、市容环卫。从全年诉求办理情况看，9月份办理诉求量最多，达到37196件；3月份办理诉求最少，为14026件。

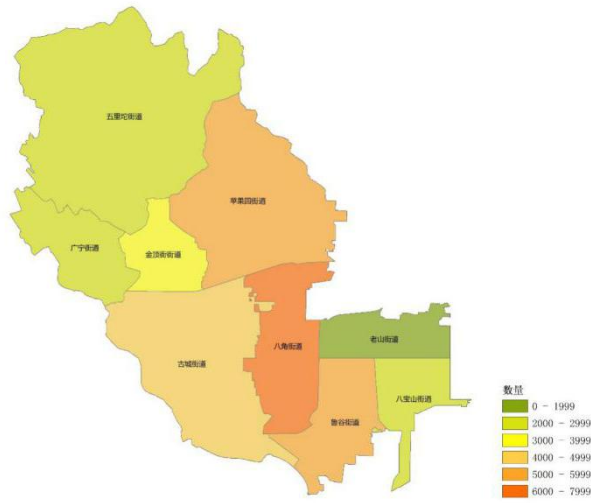
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



6. 石景山区

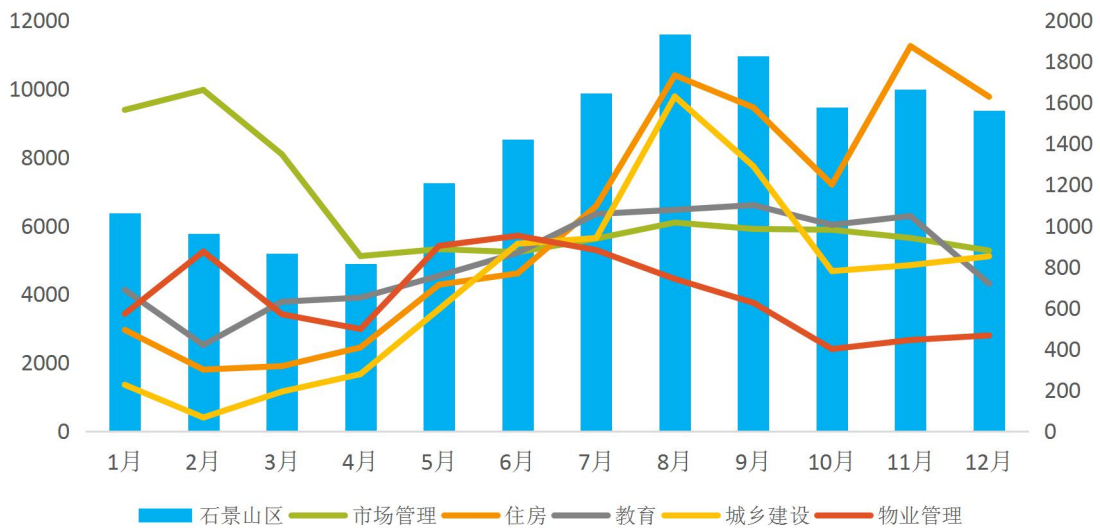
石景山区共办理诉求9.9万件，占各区办理量的2.97%，其中，区级部门办理6.6万件，占比66.60%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是八角街道（6183件）、鲁谷街道（5668件）、苹果园街道（5478件）。

2020 年石景山区各街道（乡镇）办理情况



石景山区办理前五类问题分别是市场管理、住房、教育、城乡建设、物业管理。从全年诉求办理情况看，8月份办理诉求量最多，达到11579件；4月份办理诉求最少，为4886件。

2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图

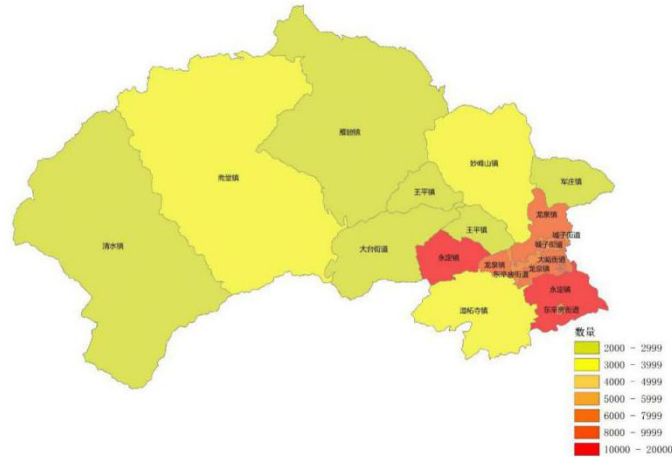


7. 门头沟区

门头沟区共办理诉求10.2万件，占各区办理量的3.05%，其中，区级部门办理3.6万件，占比34.99%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是永定镇（1.1万件）、大峪街道（9874

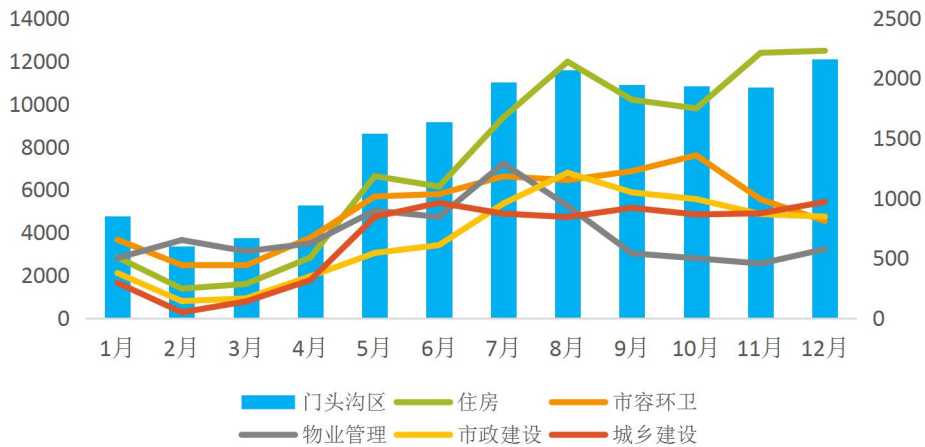
件)、龙泉镇(8576件)。

2020年门头沟区各街道(乡镇)办理情况



门头沟区办理前五类问题分别是住房、市容环卫、物业管理、市政建设、城乡建设。从全年诉求办理情况看,12月份办理诉求量最多,达到12084件;2月份办理诉求最少,为3355件。

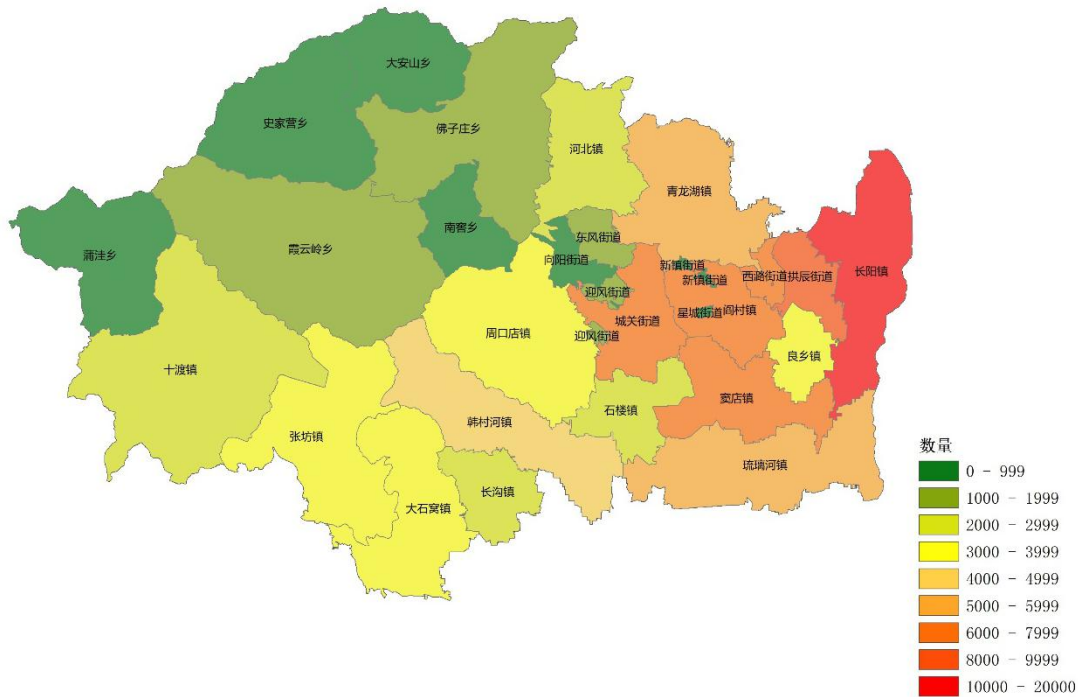
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



8. 房山区

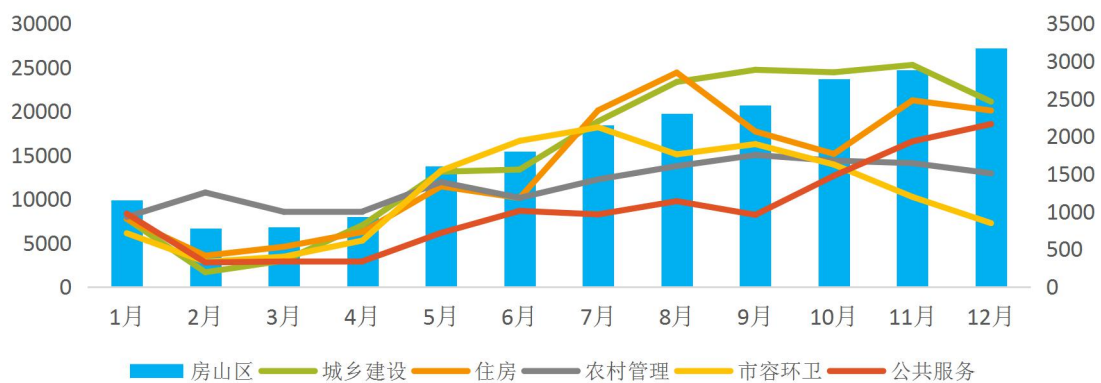
房山区共办理诉求19.5万件,占各区办理量的5.83%,其中,区级部门办理9.8万件,占比50.40%。办理量排名前三的街道(乡镇)分别是长阳镇(1.2万件)、拱辰街道(9638件)、阎村镇(7867件)。

2020年房山区各街道（乡镇）办理情况



房山区办理前五类问题分别是城乡建设、住房、农村管理、市容环卫、公共服务。从全年诉求办理情况看，12月份办理诉求量最多，达到27203件；2月份办理诉求最少，为6701件。

2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图

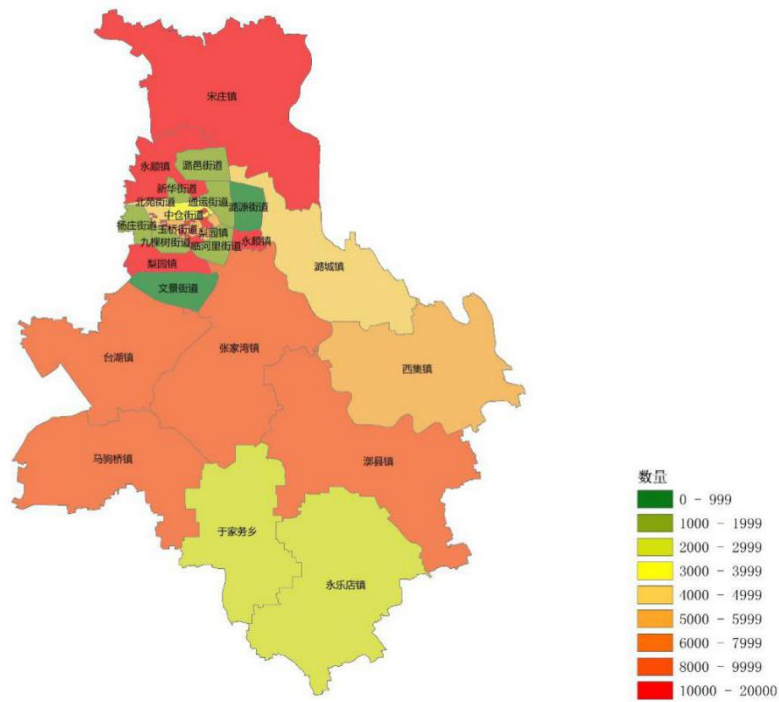


9. 通州区

通州区共办理诉求20.5万件，占各区办理量的6.15%，其中，区级部门办理9.5万件，占比46.45%。办理量排名前

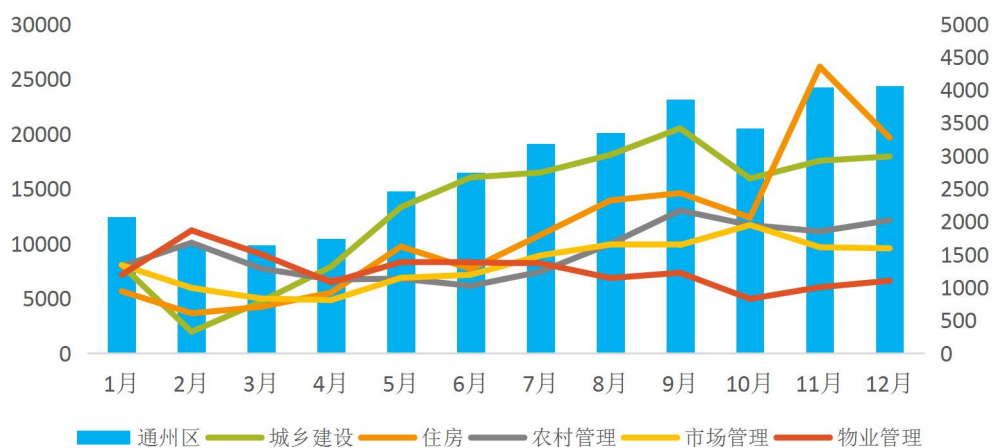
三街道（乡镇）分别是宋庄镇（1.2万件）、永顺镇（1.2万件）、梨园镇（10961件）。

2020年通州区各街道（乡镇）办理情况



通州区办理前五类问题分别是城乡建设、住房、农村管理、市场管理、物业管理。从全年诉求办理情况看，12月份办理诉求量最多，达到24374件；3月份办理诉求最少，为9856件。

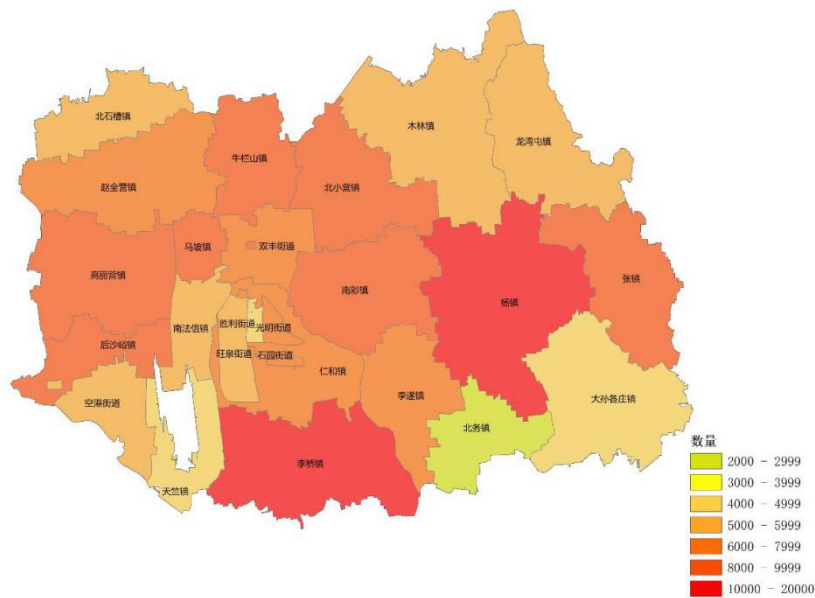
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



10. 顺义区

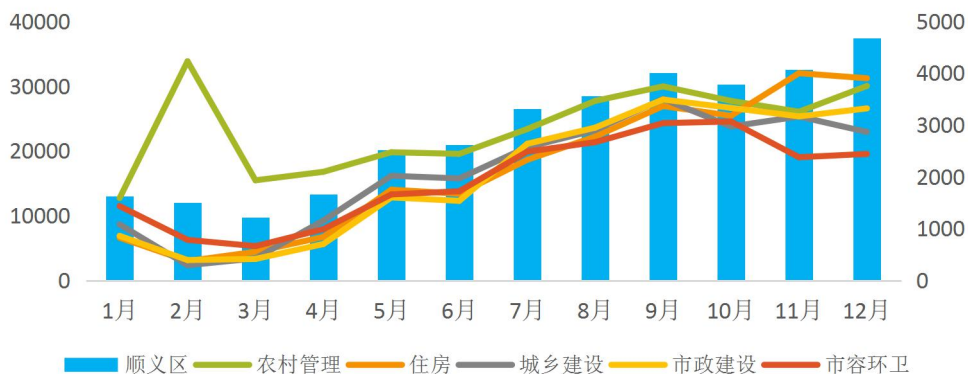
顺义区共办理诉求 27.6 万件，占各区办理量的 8.27%，其中，区级部门办理 10 万件，占比 36.25%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是杨镇（1.1 万件）、李桥镇（1 万件）、张镇（9711 件）。

2020 年顺义区各街道（乡镇）办理情况



顺义区办理前五类问题分别是农村管理、住房、城乡建设、市政建设、市容环卫。从全年诉求办理情况看，12 月份办理诉求量最多，达到 37397 件；3 月份办理诉求最少，为 9750 件。

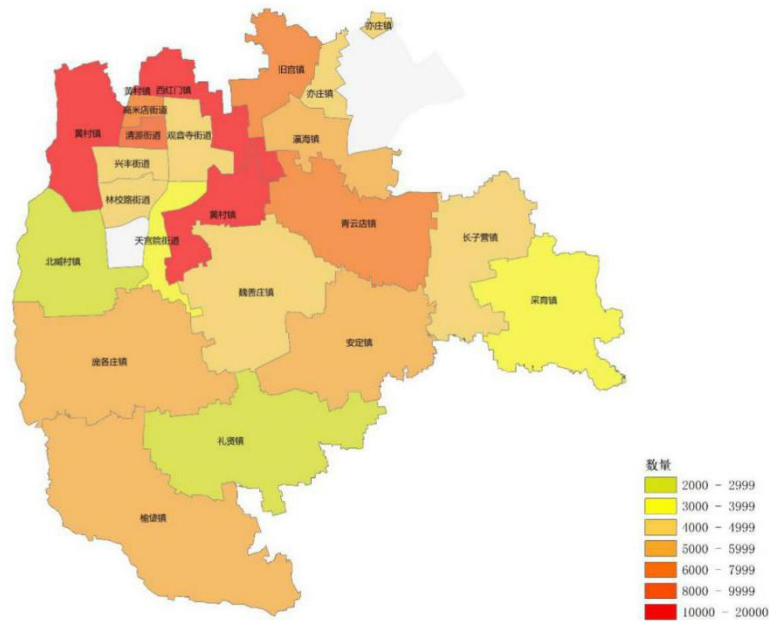
2020 年承办量及前五类问题每月变化趋势图



11. 大兴区

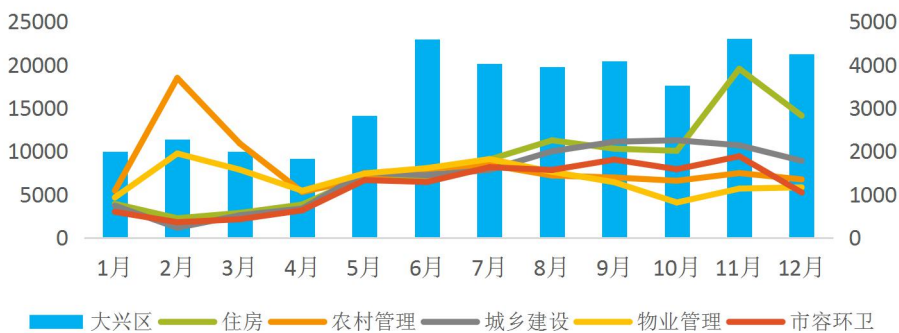
大兴区共办理诉求 20 万件，占各区办理量的 5.98%，其中，区级部门办理 8.6 万件，占比 43.18%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是黄村镇（1.2 万件）、西红门镇（1.1 万件）、清源街道（8479 件）。

2020 年大兴区各街道（乡镇）办理情况



大兴区办理前五类问题分别是住房、农村管理、城乡建设、物业管理、市容环卫。从全年诉求办理情况看，11 月份办理诉求量最多，达到 23039 件；4 月份办理诉求最少，为 9137 件。

2020 年承办量及前五类问题每月变化趋势图



12. 昌平区

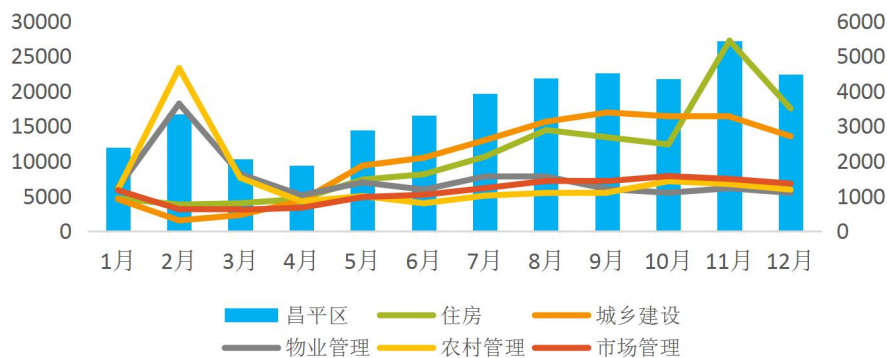
昌平区共办理诉求 21.4 万件，占各区办理量的 6.42%，其中，区级部门办理 10 万件，占比 46.72%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是北七家镇（1.4 万件）、沙河镇（1.3 万件）、龙泽园街道（8725 件）。

2020 年昌平区各街道（乡镇）办理情况



昌平区办理前五类问题分别是住房、城乡建设、物业管理、农村管理、市场管理。从全年诉求办理情况看，11 月份办理诉求量最多，达到 27139 件；4 月份办理诉求最少，为 9386 件。

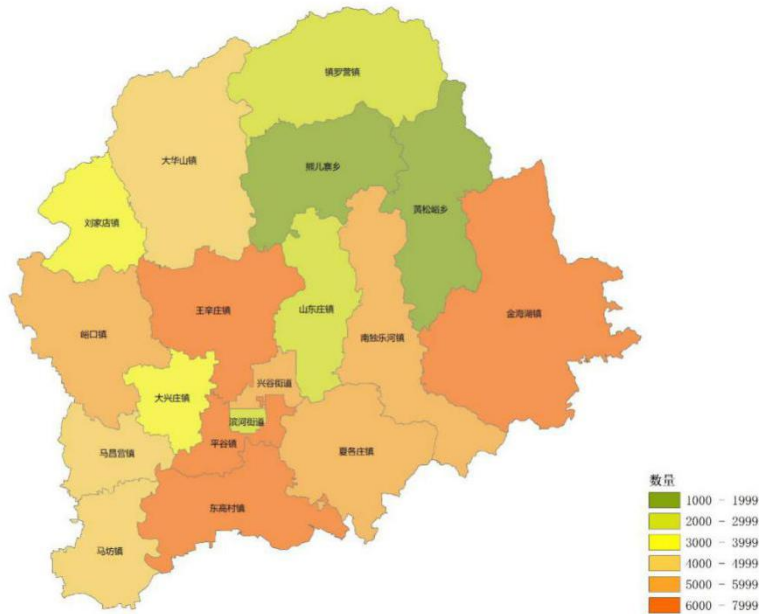
2020 年承办量及前五类问题每月变化趋势图



13. 平谷区

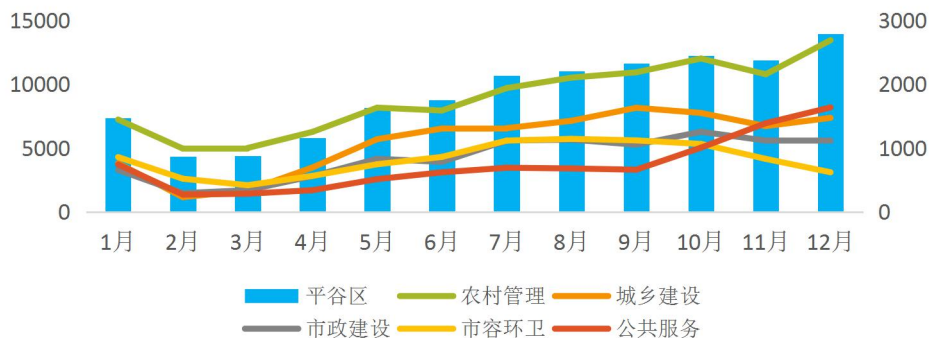
平谷区共办理诉求 11 万件，占各区办理量的 3.30%，其中，区级部门办理 3.1 万件，占比 28.41%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是金海湖镇（6700 件）、平谷镇（6696 件）、王辛庄镇（6295 件）。

2020 年平谷区各街道（乡镇）办理情况



平谷区办理前五类问题分别是农村管理、城乡建设、市政建设、市容环卫、公共服务。从全年诉求办理情况看，12 月份办理诉求量最多，达到 13929 件；2 月份办理诉求最少，为 4315 件。

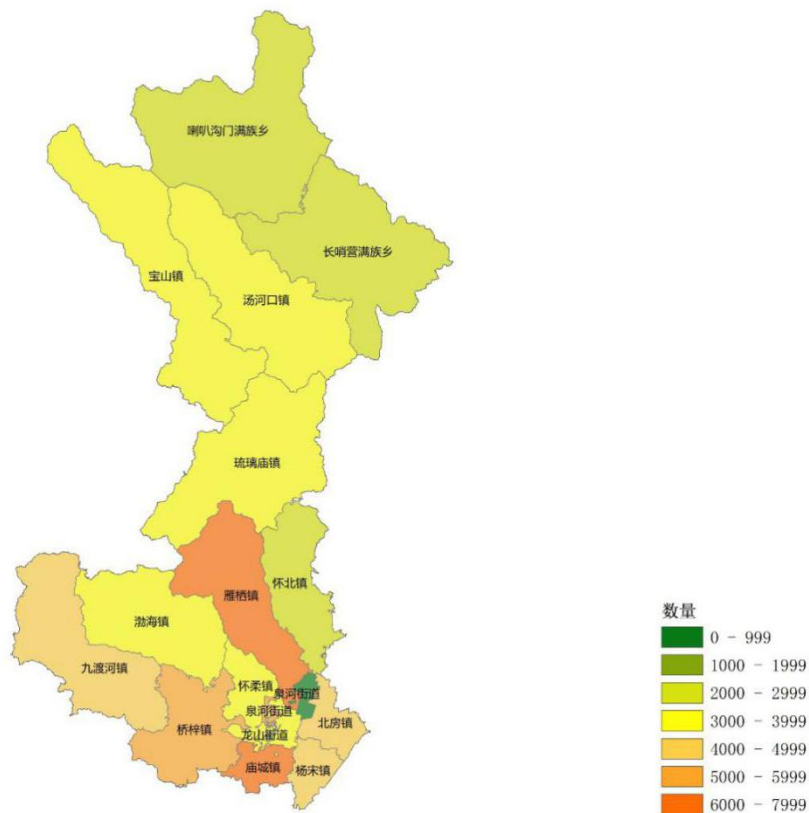
2020 年承办量及前五类问题每月变化趋势图



14. 怀柔区

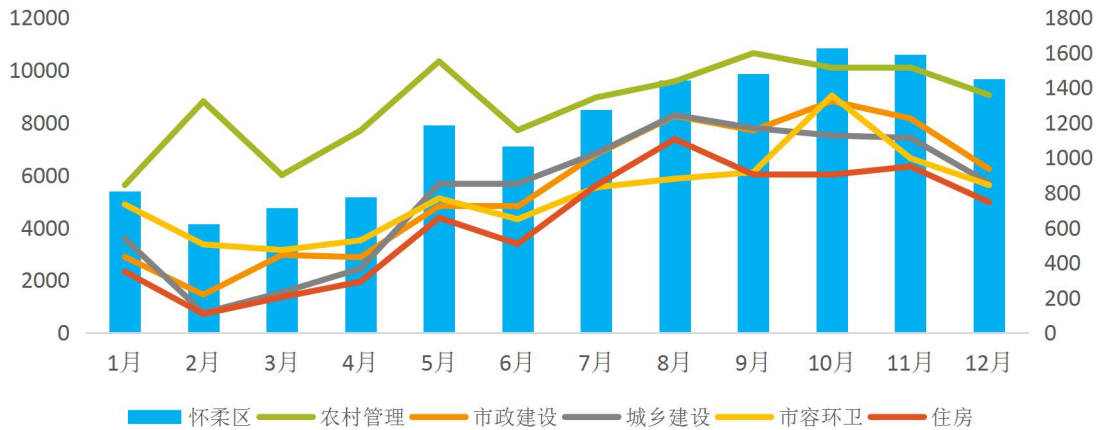
怀柔区共办理诉求 9.3 万件，占各区办理量的 2.8%，其中，区级部门办理 2.8 万件，占比 30.17%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是庙城镇（6624 件）、雁栖镇（6314 件）、泉河街道（5205 件）。

2020 年怀柔区各街道（乡镇）办理情况



怀柔区办理前五类问题分别是农村管理、市政建设、城乡建设、市容环卫、住房。从全年诉求办理情况看，10 月份办理诉求量最多，达到 10836 件；2 月份办理诉求最少，为 4130 件。

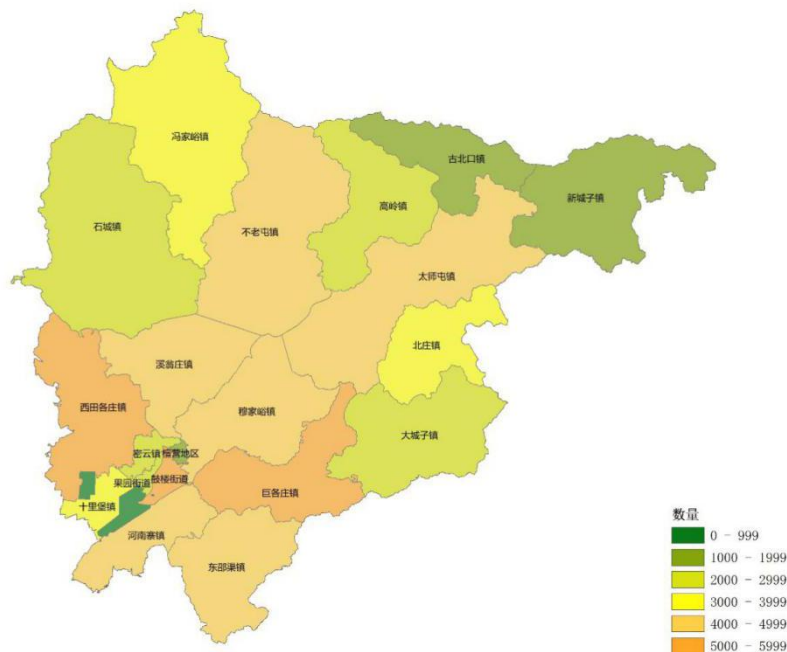
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



15. 密云区

密云区共办理诉求 12 万件，占各区办理量的 3.6%，其中，区级部门办理 5 万件，占比 41.7%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是巨各庄镇（5410 件）、鼓楼街道（5375 件）、西田各庄镇（5241 件）。

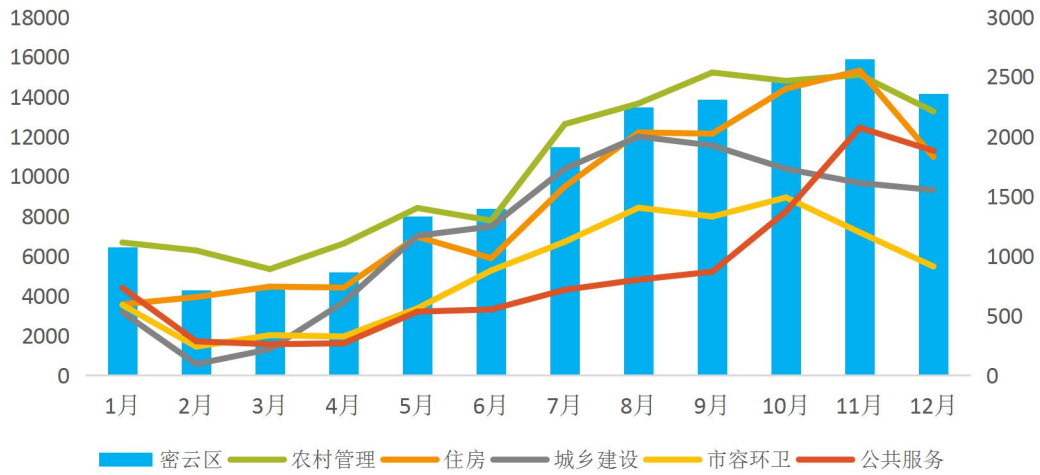
2020 年密云区各街道（乡镇）办理情况



密云区办理前五类问题分别是农村管理、住房、城乡建设、市容环卫、公共服务。从全年诉求办理情况看，11 月份

办理诉求量最多，达到 15880 件；2 月份办理诉求最少，为 4293 件。

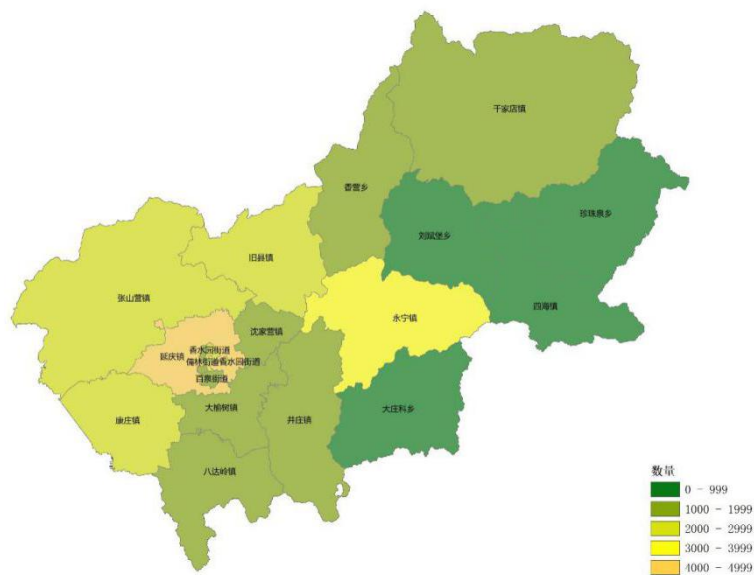
2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



16. 延庆区

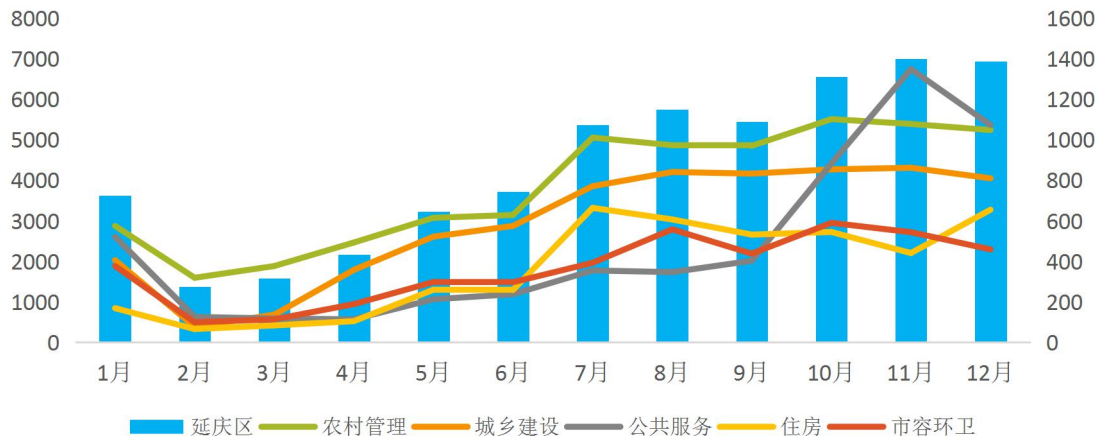
延庆区共办理诉求 5.3 万件，占各区办理量的 1.58%，其中，区级部门办理 1.9 万件，占比 36.03%。办理量排名前三的街道（乡镇）分别是延庆镇（4540 件）、永宁镇（3282 件）、康庄镇（2983 件）。

2020年延庆区各街道（乡镇）办理情况



延庆区办理前五类问题分别是农村管理、城乡建设、公共服务、住房、市容环卫。从全年诉求办理情况看，11月份办理诉求量最多，达到7001件；2月份办理诉求最少，为1381件。

2020年承办量及前五类问题每月变化趋势图



（二）功能区办理分布情况

1. 中心城区及副中心办理情况。

中心城区及副中心（东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、通州区）办理群众诉求197.8万件，占各区办理量的59.18%，其中直派街道（乡镇）83.8万件、区级部门114万件。

2. 平原新城办理情况。

平原新城（房山区、顺义区、昌平区、大兴区、经济技术开发区）办理群众诉求88.6万件，占各区办理量的26.51%，其中直派街道（乡镇）50.1万件、区级部门38.5万件。

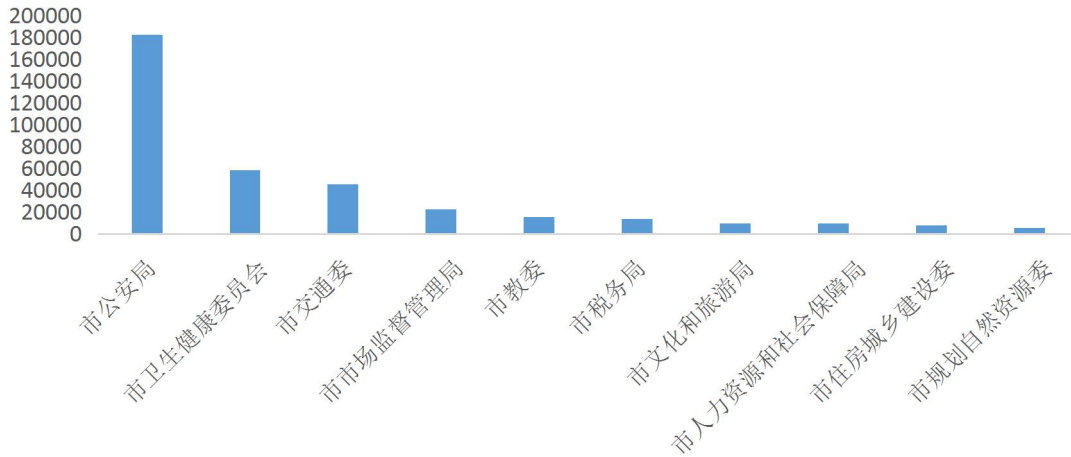
3. 生态涵养区办理情况。

生态涵养区（门头沟区、平谷区、怀柔区、密云区、延庆区）办理群众诉求47.8万件，占各区办理量的14.32%，

其中直派街道（乡镇）31.4 万件、区级部门 16.4 万件。

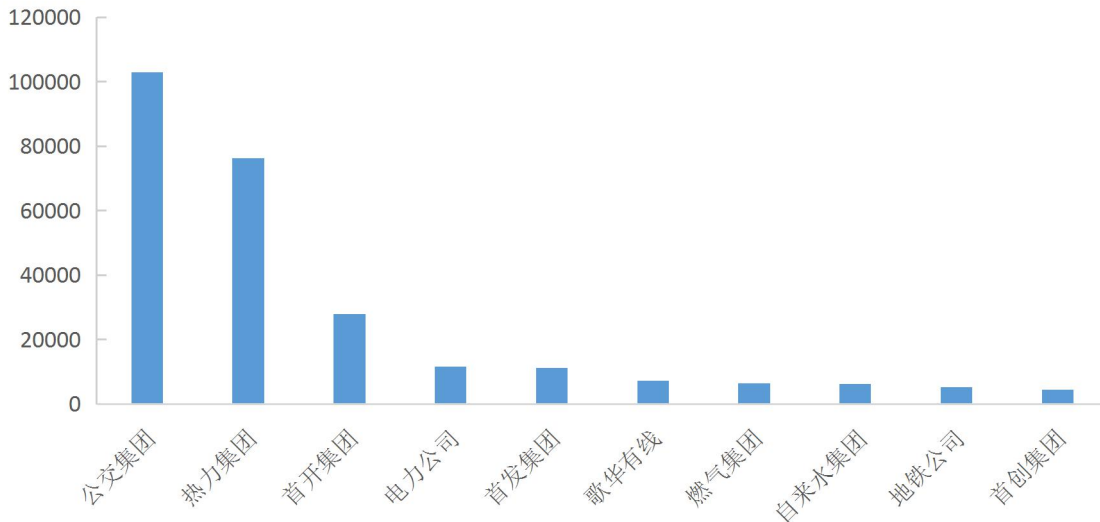
（三）市属机构办理情况

2020年办理量最多的前十位市级部门



（四）国有企业办理情况

2020年办理量最多的前十位国有企业



四、考核排名情况

在 2020 年办理的 448.71 万件群众诉求中，除去重复来电或多人反映而合并处理、涉访涉诉而转送其他法定渠道的 81.93 万件，重点对群众来电诉求直接办理的 366.78 万件进行考核，电话回访接通 359.6 万件，有效回访（对反映诉求明确表达是否满意和是否解决意见）260.79 万件。根据回访

统计情况，对各区、市属机构、国有企业、街道（乡镇）办理群众诉求的解决率、满意率做考核排名。总体看，全年群众诉求解决率、满意率均呈逐月上升趋势，满意率高于解决率。

（一）各区排名情况

各区综合成绩排名前三	
1	怀柔区
2	大兴区
3	东城区

各区办理量排名前三	
1	朝阳区
2	海淀区
3	丰台区

（二）街道（乡镇）排名情况

街道(乡镇)综合成绩排名前三十

1	门头沟区大台街道
2	顺义区天竺镇
3	怀柔区宝山镇
4	怀柔区杨宋镇
5	顺义区石园街道
6	大兴区亦庄镇
7	石景山区广宁街道
8	北京经济技术开发区博兴街道
9	延庆区儒林街道
10	房山区大安山乡
11	平谷区马昌营镇
12	平谷区滨河街道
13	平谷区熊儿寨乡
14	顺义区北务镇
15	石景山区八角街道
16	石景山区老山街道
17	昌平区阳坊镇
18	房山区向阳街道
19	怀柔区桥梓镇
20	延庆区康庄镇
21	怀柔区长哨营满族乡
22	密云区北庄镇
23	房山区蒲洼乡
24	石景山区五里坨街道
25	顺义区李遂镇
26	通州区临河里街道
27	西城区西长安街街道
28	西城区展览路街道
29	海淀区清华园街道
30	石景山区八宝山街道

各区考评排名前三的街道(乡镇)

1	东城区	前门街道、景山街道、建国门街道
2	西城区	西长安街街道、展览路街道、大栅栏街道
3	朝阳区	第一名小红门地区 并列第二名小关街道、孙河地区 第三名麦子店街道
4	海淀区	清华园街道、学院路街道、甘家口街道
5	丰台区	右安门街道、云岗街道、方庄地区
6	石景山区	广宁街道、八角街道、老山街道
7	门头沟区	大台街道、雁翅镇、潭柘寺镇
8	房山区	大安山乡、向阳街道、蒲洼乡
9	通州区	新华街道、潮县镇、于家务乡
10	顺义区	天竺镇、石园街道、北务镇
11	昌平区	阳坊镇、天通苑北街道、百善镇
12	大兴区	亦庄镇、林校路街道、瀛海镇
13	怀柔区	宝山镇、杨宋镇、桥梓镇
14	平谷区	并列第一名滨河街道、马昌营镇 第二名熊儿寨乡 第三名南独乐河镇
15	密云区	北庄镇、十里堡镇、檀营地区
16	延庆区	儒林街道、康庄镇、珍珠泉乡



(三) 市属机构排名情况

2020年共有52个市属机构有考评成绩，分为有7个月以上考评成绩和有6个月以下考评成绩两类。



(四) 国有企业排名情况

2020年共有44个国有企业有考评成绩，分为有7个月以上考评成绩和有6个月以下考评成绩两类。



当前，“接诉即办”改革工作还存在一些问题和不足。主要表现为：“七有”“五性”民生难题解决率有待提升，科技赋能数据治理的效用有待提升，改革的法治化保障有待提升。2021年，“接诉即办”改革工作将着眼基层治理现代化，不断优化改革路径，牢牢把握科技创新和制度创新双轮驱动，紧扣“七有”“五性”，实现“主动治理、未诉先办”；增强科技赋能，推动数字化转型；推进“接诉即办”立法，提升制度化水平；完善责任体系，强化队伍建设；实施政务服务领先行动计划，擦亮北京“接诉即办”品牌，助推基层治理体系治理能力提档升级。