

# 2021 年北京 12345 市民服务热线 年度数据分析报告

2022 年 2 月



# 目 录

一、总体情况.....	1
(一) 全年反映情况.....	1
(二) 受理渠道分析.....	2
(三) 群众反映问题情况.....	3
1. 诉求类.....	4
2. 咨询类.....	4
二、群众反映前十类问题情况.....	5
(一) 疫情防控.....	5
(二) 市场管理.....	6
(三) 住房.....	7
(四) 社会秩序.....	8
(五) 城乡建设.....	9
(六) 教育.....	10
(七) 交通管理.....	11
(八) 公共服务.....	12
(九) 劳动和社会保障.....	13
(十) 农村管理.....	14
三、群众诉求办理情况.....	15
(一) 区及街道乡镇承办情况.....	15
1. 东城区.....	16
2. 西城区.....	17
3. 朝阳区.....	19
4. 海淀区.....	20
5. 丰台区.....	21
6. 石景山区.....	23

7. 门头沟区.....	24
8. 房山区.....	26
9. 通州区.....	27
10. 顺义区.....	28
11. 大兴区.....	30
12. 昌平区.....	31
13. 平谷区.....	33
14. 怀柔区.....	34
15. 密云区.....	36
16. 延庆区.....	37
(二) 功能区承办情况.....	38
1. 中心城区及副中心.....	39
2. 平原新城.....	40
3. 生态涵养区.....	41
(三) 市属机构承办情况.....	42
(四) 国有企业承办情况.....	43
(五) “每月一题”相关诉求情况.....	43
四、全年考评情况.....	49
(一) 各区排名情况.....	49
(二) 街道乡镇排名情况.....	50
(三) 市属机构排名情况.....	51
(四) 国有企业排名情况.....	52

2021年，“接诉即办”改革工作作为全市“我为群众办实事”实践活动的重要抓手，坚持民有所呼、我有所应，建立“每月一题”工作机制，通过12345民生大数据筛选了12类27个问题，明确12个主责部门，市区两级协同发力，全面加强主动治理、源头治理，推动解决了一批群众“急难愁盼”问题，办成了一批实实在在的实事好事。

2021年9月，《北京市接诉即办工作条例》颁布实施，通过立法将接诉即办的经验做法和体制机制固化下来，让为民服务做到有法可依、有法必依，让及时回应群众诉求有了法治保障，以“制度力量”壮大“实践力量”。2021年11月，《关于推动主动治理未诉先办的指导意见》经市委深改委第二十三次会议审议通过，进一步明晰了改革路径。

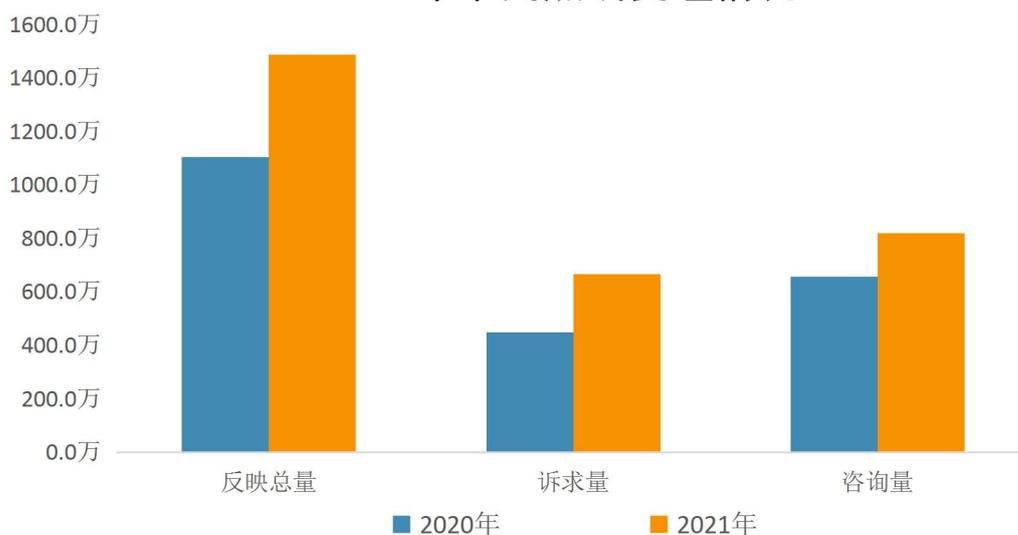
12345市民服务热线在接诉即办中的主渠道作用更加明显。在2021年全国城市政府热线评比中继续位列榜首，荣获中央网信办“全国百个成绩突出账号”等多个奖项，用一条热线带动全市对民生诉求快速响应、高效办理、及时反馈，企业群众幸福感、获得感、安全感持续提升。

## 一、总体情况

### （一）全年反映情况

2021年1月1日0时至2022年1月1日0时，12345市民服务热线共受理群众反映1485.8万件，电话反映1324.4万件，占比89.14%，网络反映161.4万件，占比10.86%；诉求665.8万件，占比44.81%，咨询820.0万件，占比55.19%。

## 2021年市民热线受理情况



随着接诉即办改革的深入，社会影响力不断扩大，12345热线受理总量逐年提升，2021年共受理群众反映1485.8万件，同比上升34.59%。其中，受理群众建议7.8万件，同比下降32.08%；受理群众表扬4.2万件，同比上升38.26%。

### （二）受理渠道分析

2021年12345热线电话渠道受理1324.4万件，同比上升32.26%，网络渠道受理161.4万件，同比上升57.36%。电话渠道为12345热线受理主渠道，网络渠道受理量占比持续上升，由2020年的9.29%提升至2021年的10.86%。

电话渠道方面，2021年8月10日起，12300电信用户投诉举报电话并入12345热线，12345热线可受理移动、联通、电信、长城宽带等通信公司网络与通讯服务相关诉求。9月1日起，市邮政管理局12305邮政业消费者申诉热线采取“双号并存”方式并入12345热线，号码保留，话务由12345热线设置专席接听，主要受理群众有关邮政寄递服务、快递

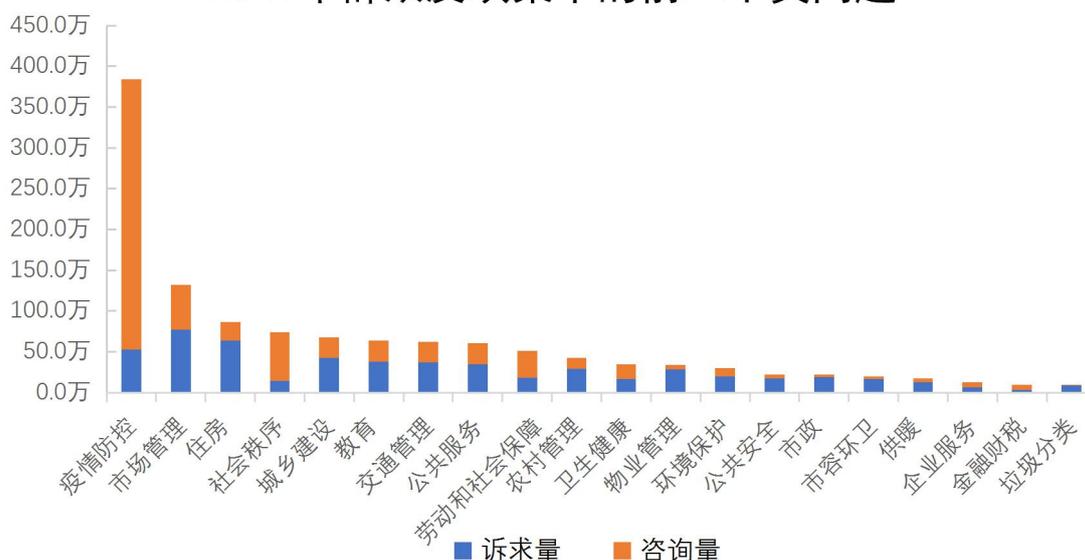
业务方面的投诉、意见及建议。

网络渠道方面，12345 热线于 2020 年 1 月开通官方微信受理渠道，不断丰富受理方式。2021 年北京 12345 官方微信受理量为 126.7 万件，同比上升 95.57%，占本年度网络渠道受理量的 78.48%。相比 2013 年开通的北京 12345 政务微博和 2018 年开通的北京通 APP 渠道，北京 12345 官方微信渠道两年时间就实现了用户数量的快速增长，促进了 12345 热线网络渠道受理能力的提升。

### （三）群众反映问题情况

2021 年群众反映前十类问题分别是疫情防控、市场管理、住房、社会秩序、城乡建设、教育、交通管理、公共服务、劳动和社会保障、农村管理。其中，物业管理、公共安全、市政、市容环卫、垃圾分类等问题诉求占比较高，疫情防控、社会秩序、劳动和社会保障、卫生健康、金融财税等问题咨询占比较高。

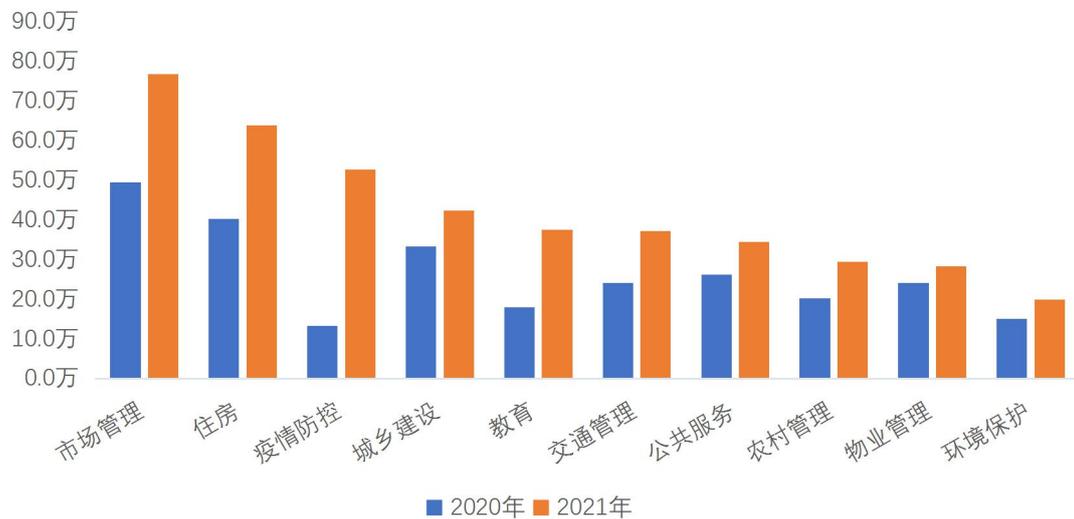
2021年群众反映集中的前二十类问题



## 1. 诉求类

2021年共受理诉求类反映665.8万件,同比上升48.48%,诉求前十类问题分别是市场管理、住房、疫情防控、城乡建设、教育、交通管理、公共服务、农村管理、物业管理、环境保护。其中,市场管理、住房、疫情防控、教育、交通管理等问題同比增幅较大。

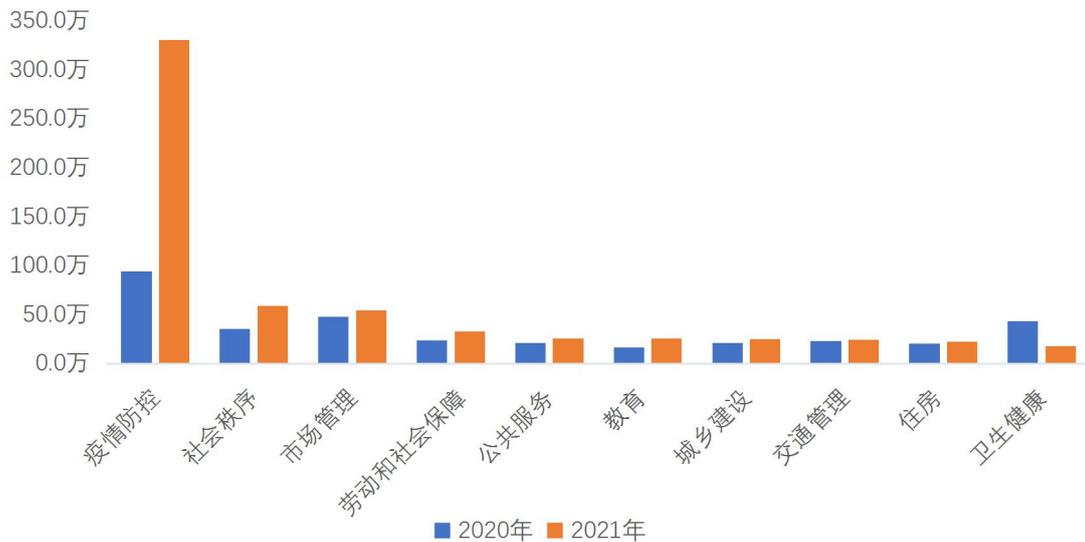
2021年群众诉求集中的前十类问题



## 2. 咨询类

2021年共受理咨询类反映820.0万件,同比上升25.14%,咨询前十类问题分别是疫情防控、社会秩序、市场管理、劳动和社会保障、公共服务、教育、城乡建设、交通管理、住房、卫生健康。其中,疫情防控、社会秩序、劳动和社会保障、教育等问題同比增幅较大。

## 2021年群众咨询集中的前十类问题

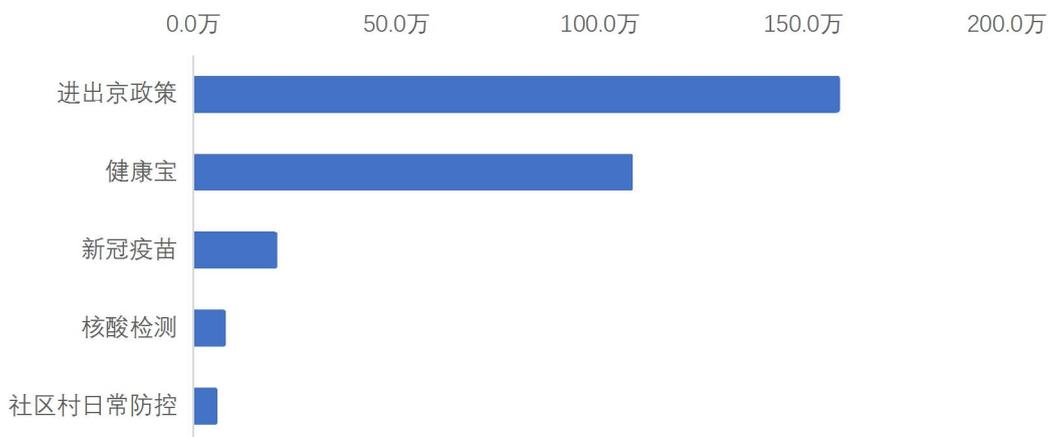


## 二、群众反映前十类问题情况

### (一) 疫情防控

疫情防控类问题 383.8 万件，同比上升 256.22%，主要反映进出京政策（158.1 万件）、健康宝（107.3 万件）、新冠疫苗（19.9 万件）、核酸检测（7.3 万件）、社区村日常防控（5.2 万件）等问题。

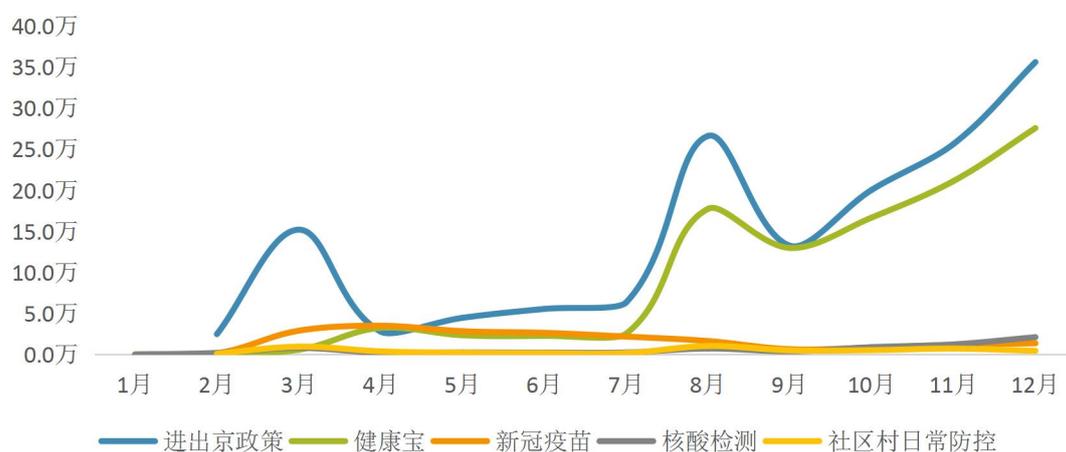
### 2021年疫情防控反映前五类问题



注：疫情防控为2021年新增分类，因此无两年对比情况。

常态化疫情防控工作要求下，进出京政策和健康宝使用是市民关注热点，其中进出京政策在3月有小幅上升，7月之后进出京政策和健康宝呈现上升趋势。

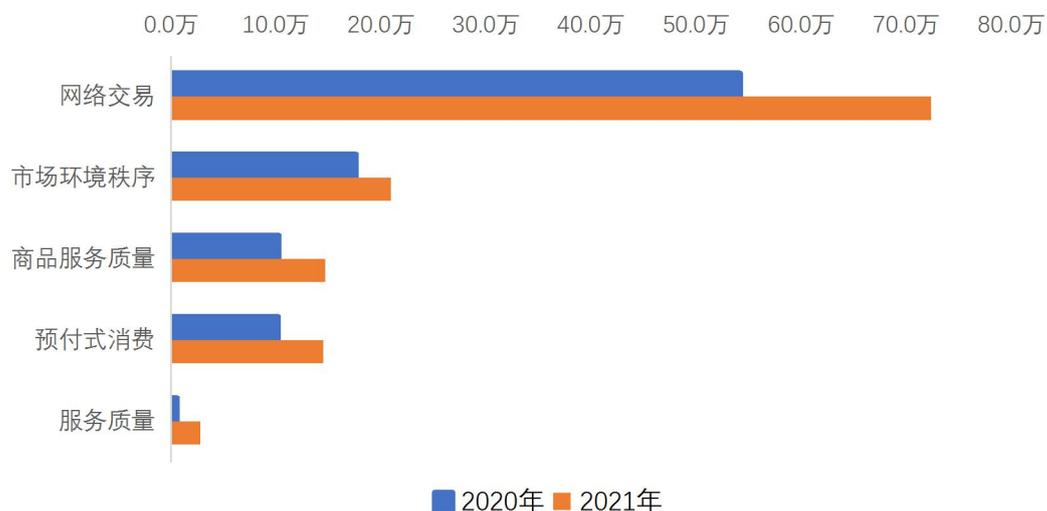
2021年疫情防控主要问题各月反映情况



## (二) 市场管理

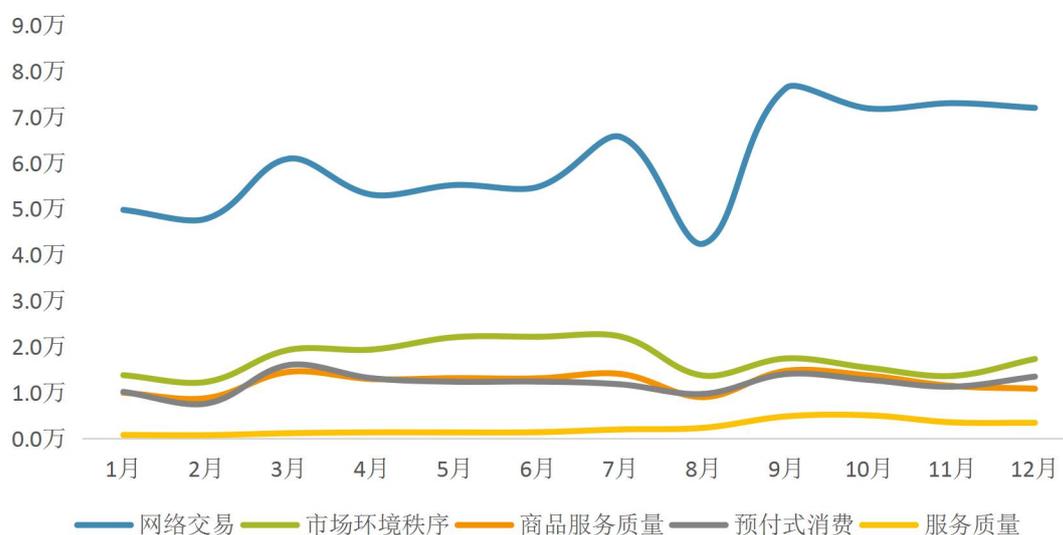
市场管理类问题 131.8 万件，同比上升 34.56%，主要反映网络交易（72.3 万件）、市场环境秩序（20.9 万件）、商品服务质量（14.6 万件）、预付式消费（14.5 万件）、服务质量（2.8 万件）等问题。

2021年市场管理反映前五类问题



从各月受理量看，市场管理各类问题整体反映平稳，其中网络交易问题在8月小幅下降之后，持续高位运行。

2021年市场管理主要问题各月反映情况



### (三) 住房

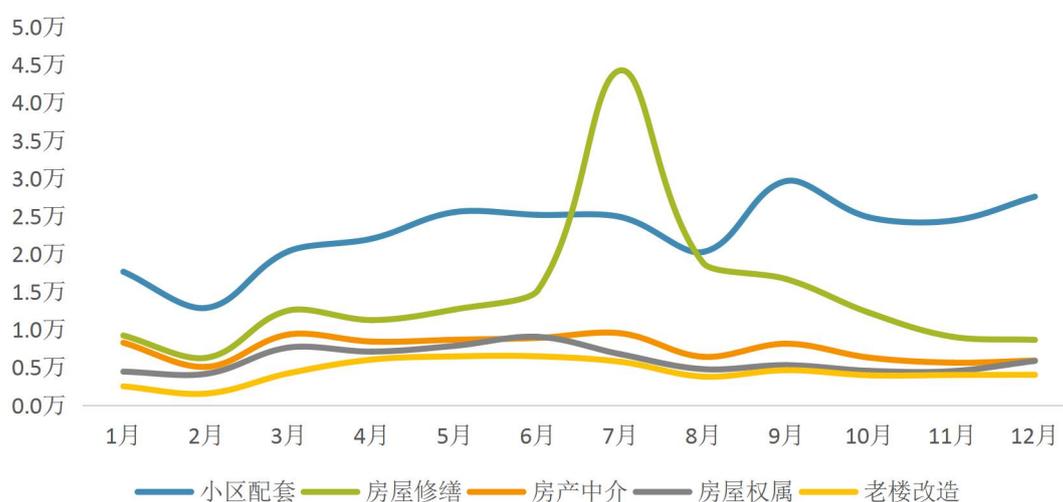
住房类问题 86.8 万件，同比上升 41.90%，主要反映小区配套（27.6 万件）、房屋修缮（17.7 万件）、房产中介（9.1 万件）、房屋权属（7.2 万件）、老楼改造（5.4 万件）等问题。

2021年住房反映前五类问题



从各月受理量看，小区配套问题整体呈上升趋势，在9月份达到年度最高，为3.0万件，房屋修缮类问题6至8月反映较为集中。

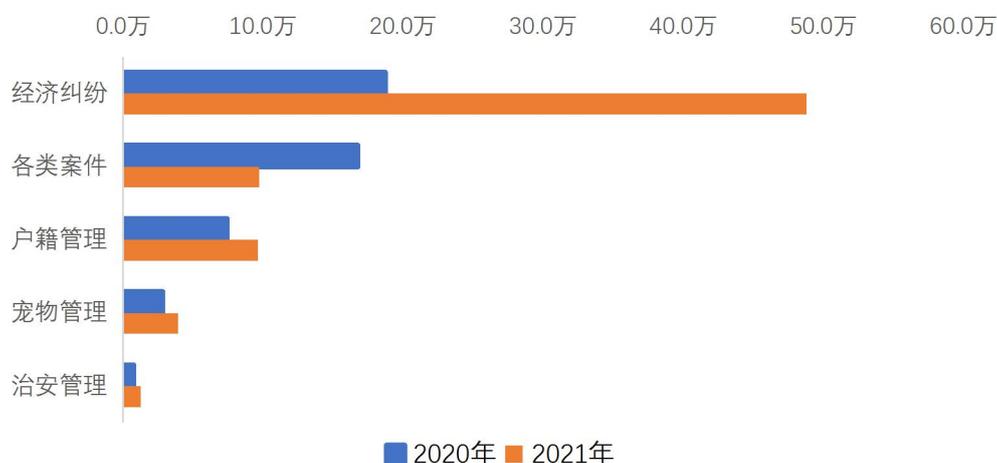
2021年住房主要问题各月反映情况



#### (四) 社会秩序

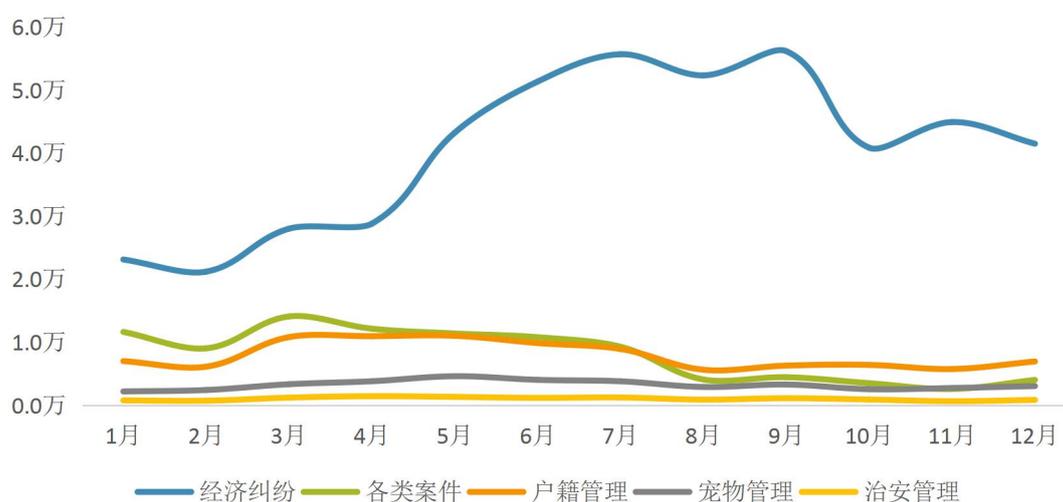
社会秩序类问题 73.5 万件，同比上升 58.21%，主要反映经济纠纷（48.8 万件）、各类案件（9.7 万件）、户籍管理（9.6 万件）、宠物管理（3.9 万件）、治安管理（1.2 万件）等问题。

2021年社会秩序反映前五类问题



从各月受理量看，经济纠纷类问题4月之后反映量增幅较大，持续高位运行，9月达到年度最高，为5.6万件，社会秩序其他反映问题整体呈下降趋势。

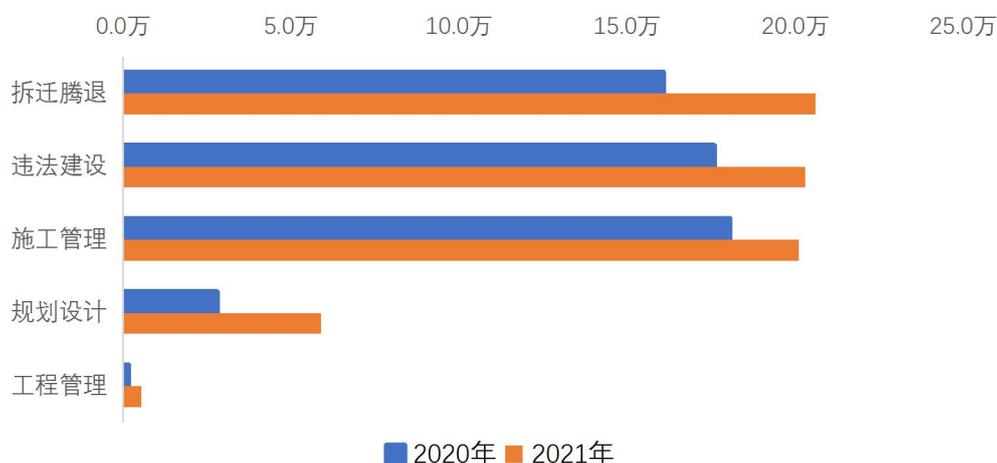
2021年社会秩序主要问题各月反映情况



### (五) 城乡建设

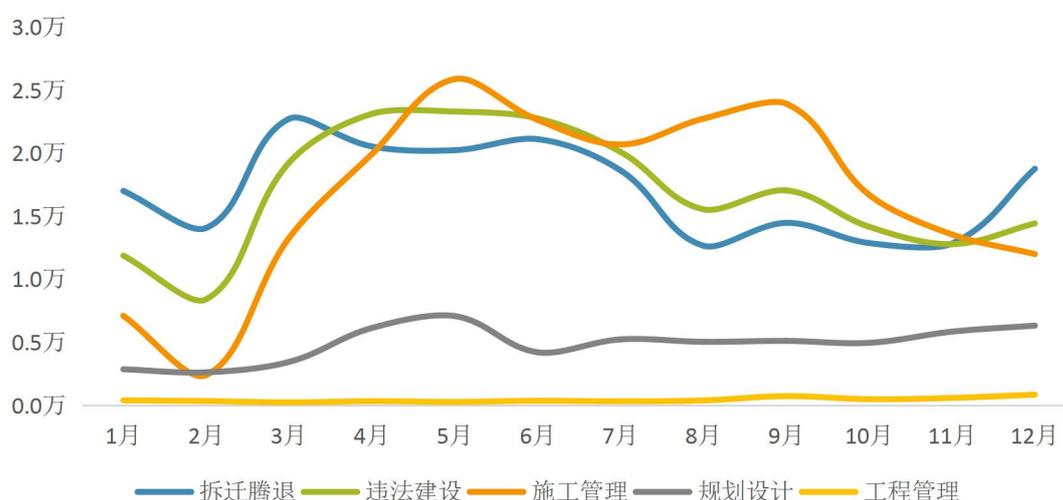
城乡建设类问题67.7万件，同比上升23.57%，主要反映拆迁腾退（20.6万件）、违法建设（20.3万件）、施工管理（20.1万件）、规划设计（5.9万件）、工程管理（5325件）等问题。

2021年城乡建设反映前五类问题



从各月受理量看，拆迁腾退、违法建设、施工管理问题2月之后反映量增幅较大，5月达到相对高点，随后反映量呈下降趋势。

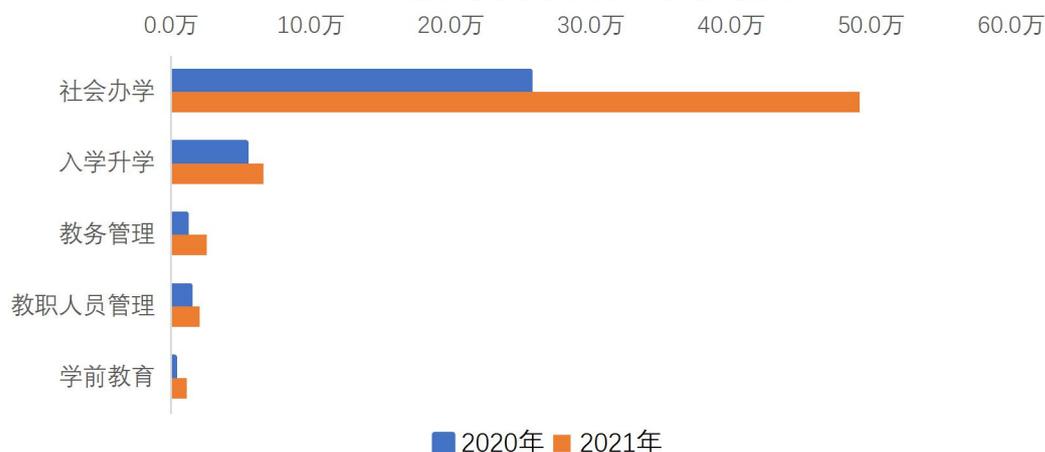
2021年城乡建设主要问题各月反映情况



## (六) 教育

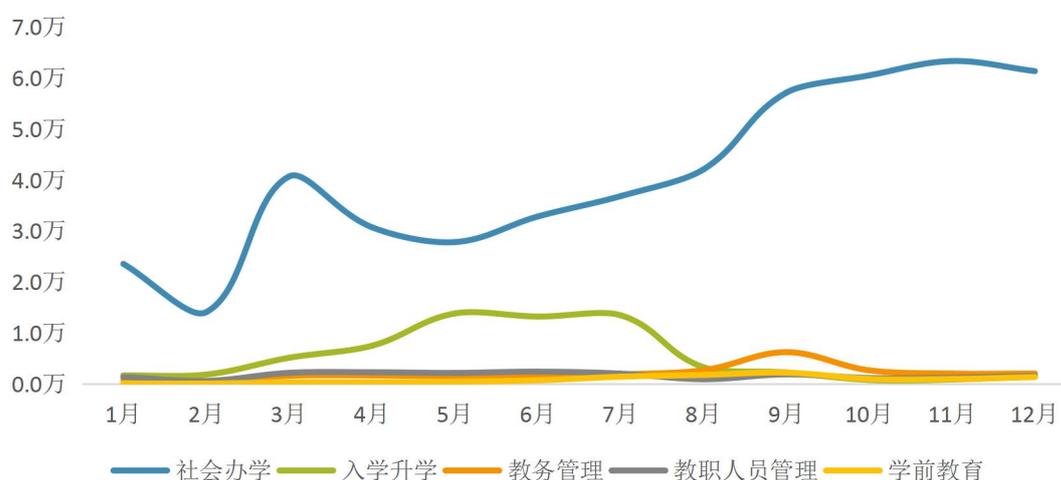
教育类问题 63.4 万件，同比上升 80.41%，主要反映社会办学（49.1 万件）、入学升学（6.6 万件）、教务管理（2.5 万件）、教职人员管理（2.0 万件）、学前教育（1.1 万件）等问题。

2021年教育反映前五类问题



从各月受理量看，社会办学相关问题整体呈上升趋势，11月达到年度最高，为6.3万件，入学升学相关问题在5月至7月反映较为集中，9月教务管理问题增幅明显。

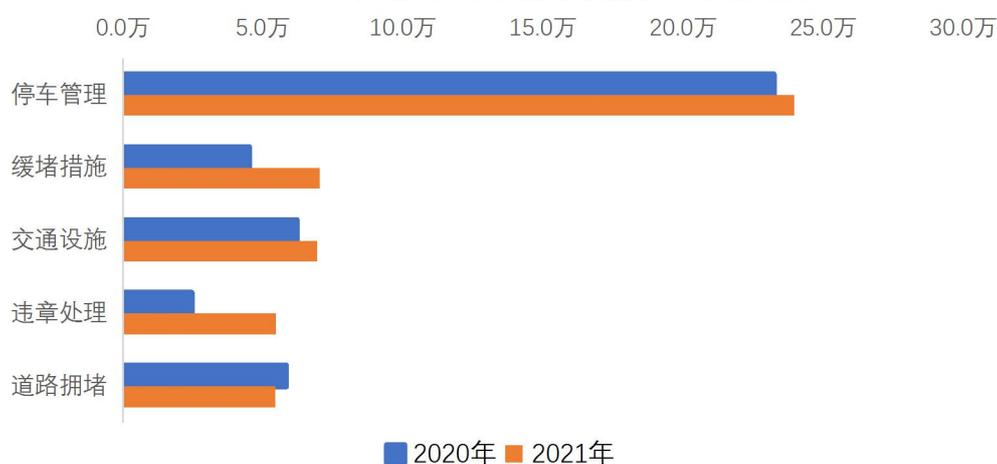
2021年教育主要问题各月反映情况



### (七) 交通管理

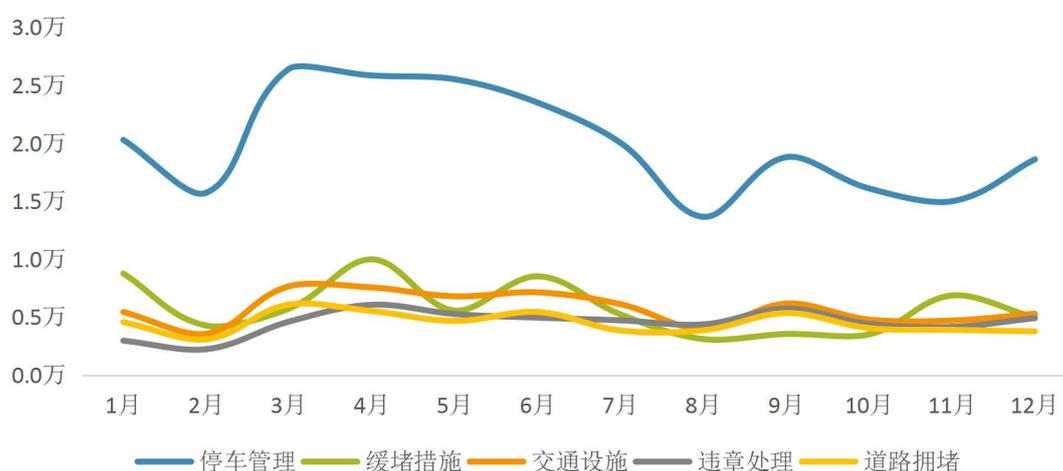
交通管理类问题 61.9 万件，同比上升 31.13%，主要反映停车管理（23.9 万件）、缓堵措施（7.0 万件）、交通设施（6.9 万件）、违章处理（5.4 万件）、道路拥堵（5.4 万件）等问题。

2021年交通管理反映前五类问题



从各月受理量看，交通管理类问题整体呈下降趋势，其中停车管理问题在3月达到年度最高，为2.6万件，随后稳步下降。

2021年交通管理主要问题各月反映情况



### (八) 公共服务

公共服务类问题 60.6 万件，同比上升 27.00%，主要反映网络与通讯<sup>1</sup>（13.1 万件）、供水（11.8 万件）、公交（11.5 万件）、供电（6.1 万件）、快递（4.1 万件）等问题。

2021年公共服务反映前五类问题

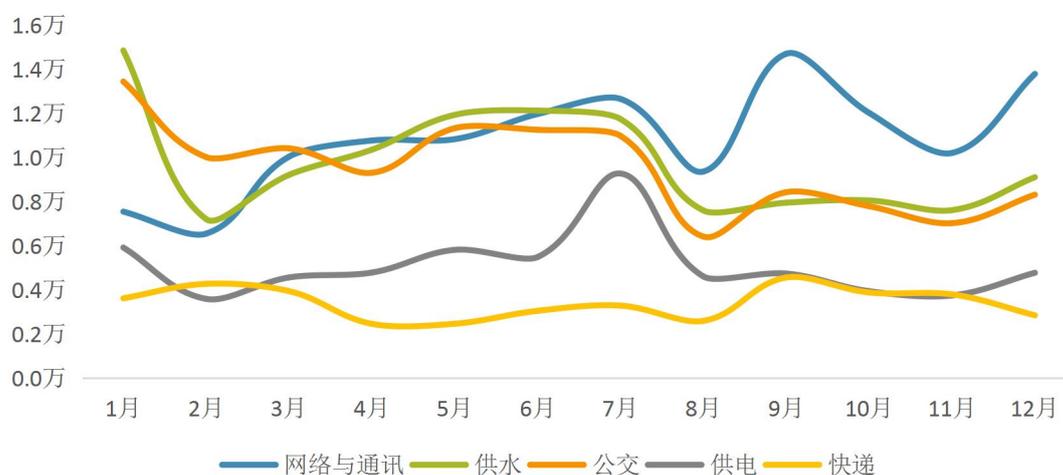


从各月受理量看，网络与通讯类问题呈波动上升趋势，

<sup>1</sup> 主要受 12300 电信用户投诉举报电话整合影响。

在9月达到年度最高，为1.5万件，供电类问题在7月增幅明显。

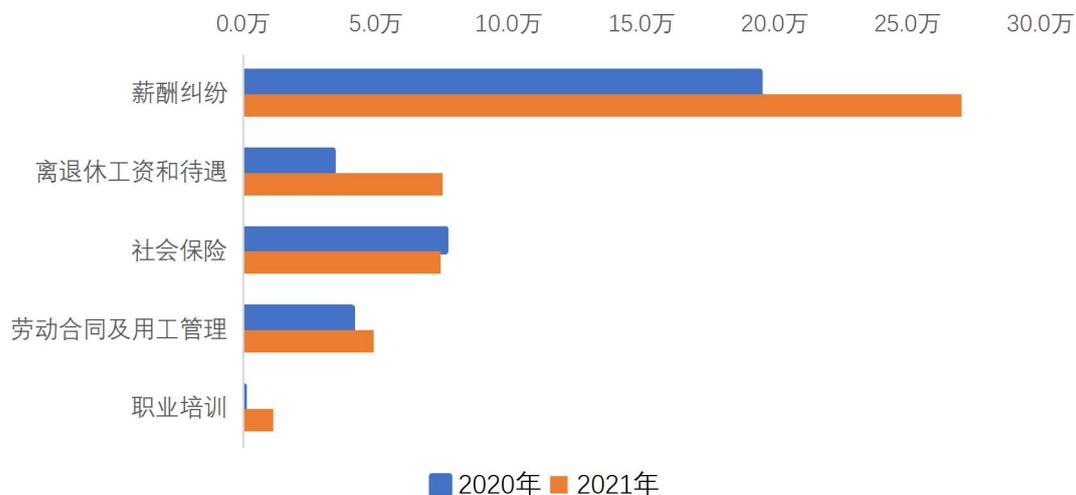
2021年公共服务主要问题各月反映情况



### (九) 劳动和社会保障

劳动和社会保障类问题 50.8 万件，同比上升 42.64%，主要反映薪酬纠纷（27.0 万件）、离退休工资和待遇（7.5 万件）、社会保险（7.4 万件）、劳动合同及用工管理（4.9 万件）、职业培训（1.1 万件）等问题。

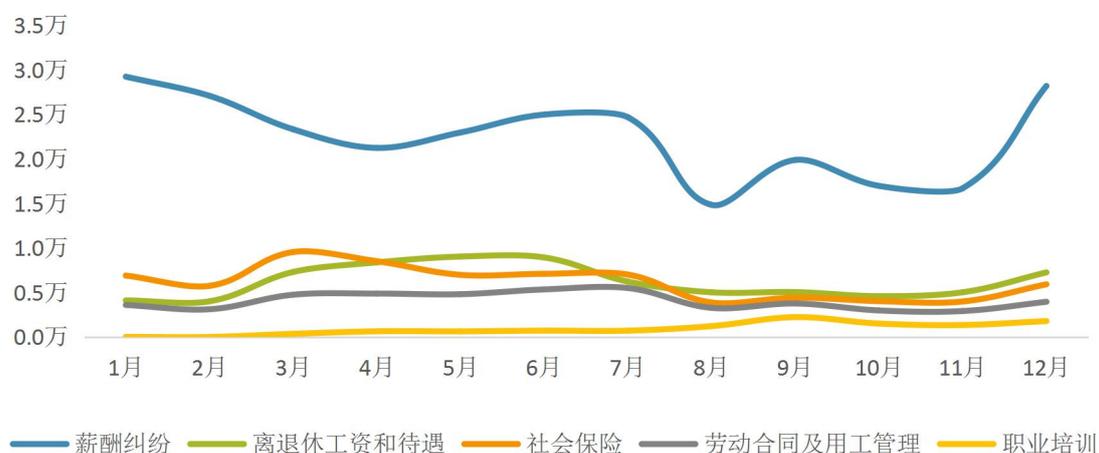
2021年劳动和社会保障反映前五类问题



从各月受理量看，薪酬纠纷问题在1月、12月为年度相

对高点，分别为 2.9 万件和 2.8 万件，其他月份整体呈下降趋势。

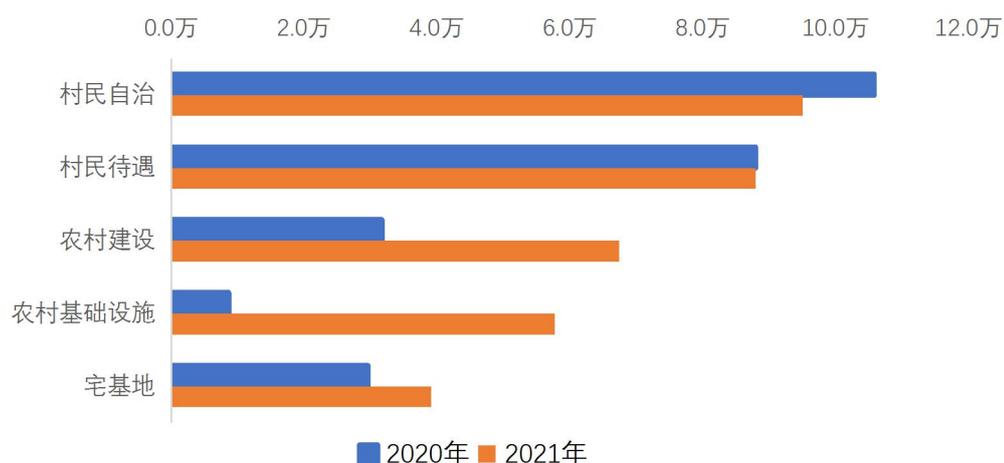
2021年劳动和社会保障主要问题各月反映情况



### (十) 农村管理

农村管理类问题 42.4 万件，同比上升 28.71%，主要反映村民自治（9.5 万件）、村民待遇（8.8 万件）、农村建设（6.7 万件）、农村基础设施（5.8 万件）、宅基地（3.9 万件）等问题。

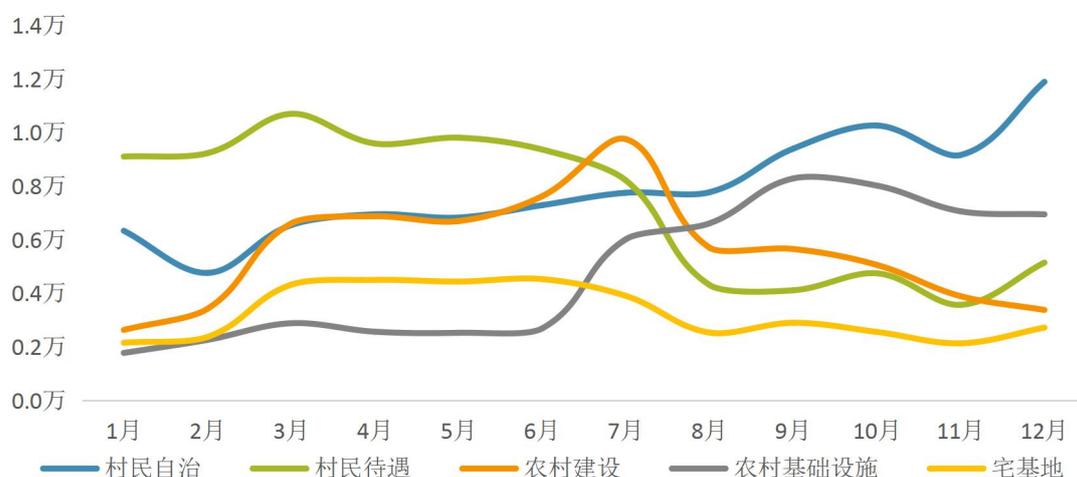
2021年农村管理反映前五类问题



从各月受理量看，村民自治、农村基础设施整体呈上升

趋势，村民待遇整体呈下降趋势，农村建设在7月反映较为集中，随后稳步下降。

2021年农村管理主要问题各月反映情况



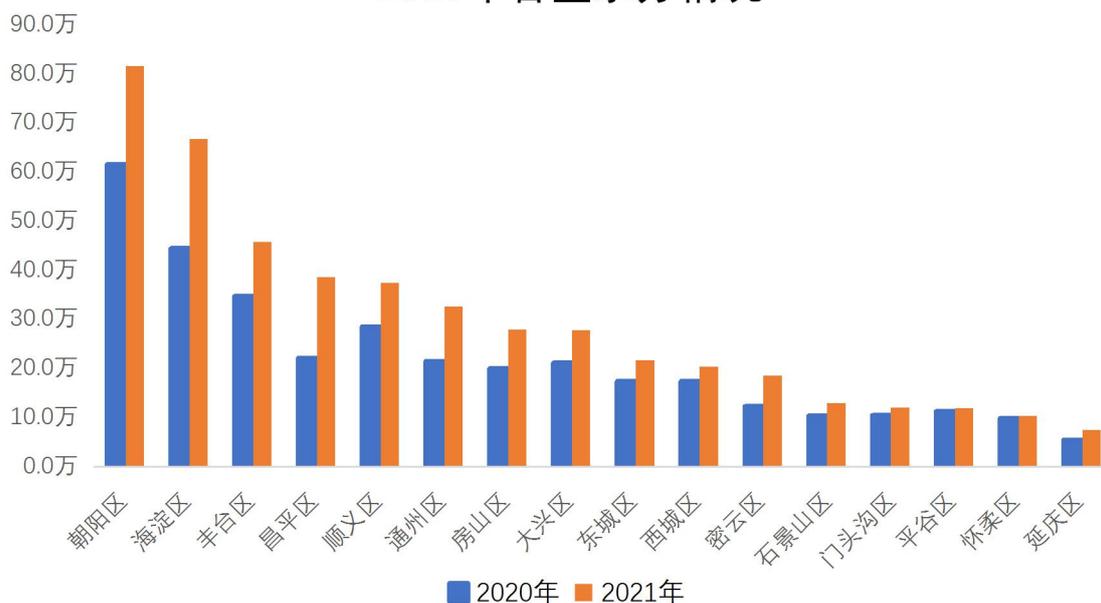
### 三、群众诉求办理情况

2021年热线派单处理的665.8万件诉求，全部由区级部门、街道乡镇、市属机构、国有企业等单位办理。其中，区级部门共办理270.3万件，占比40.60%；街道乡镇共办理203.3万件，占比30.53%；市属机构共办理132.1万件，占比19.84%；国有企业及其他单位办理60.1万件，占比9.03%。

#### （一）区及街道乡镇承办情况

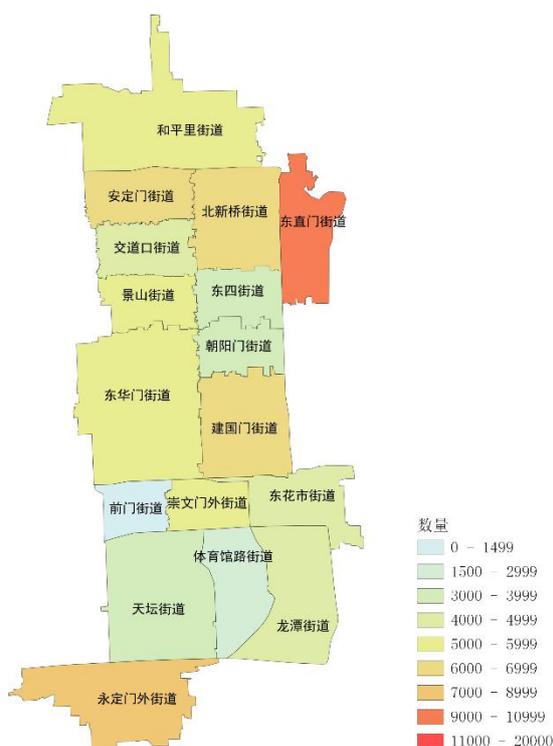
从各区承办情况来看，承办量最多的区是朝阳区，共办理诉求81.6万件，占16区承办总量的17.22%。承办量最少的是延庆区，共办理诉求7.5万件，占16区承办总量的1.58%。

## 2021年各区承办情况



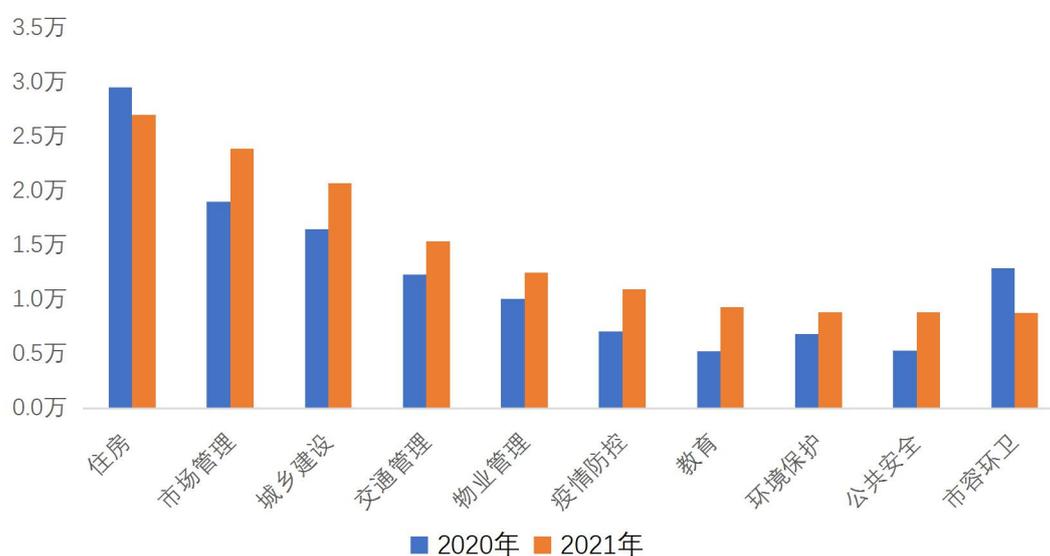
### 1. 东城区

东城区共承办诉求约 21.6 万件，占全市各区承办的 4.57%。承办量排名前三的街道分别是东直门街道(9288 件)、永定门外街道(7152 件)、北新桥街道(6633 件)。



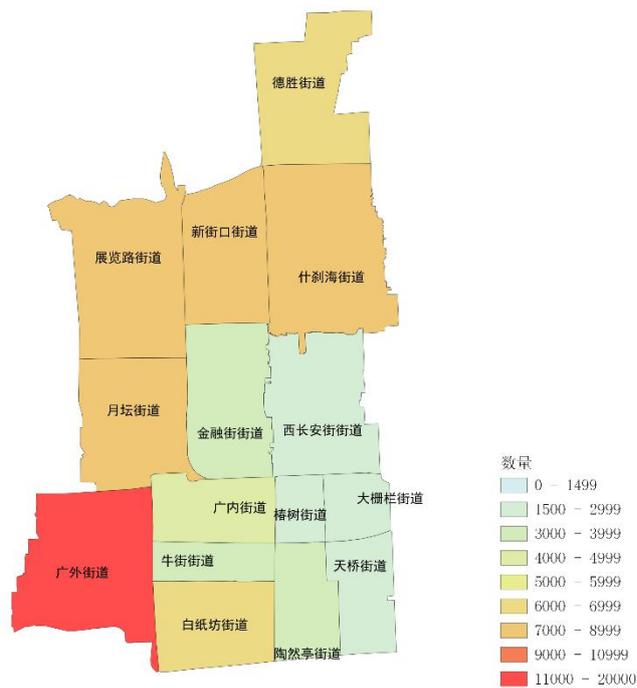
东城区承办前五类问题分别是住房（2.7万件）、市场管理（2.4万件）、城乡建设（2.1万件）、交通管理（1.5万件）、物业管理（1.2万件）。从承办量变化情况看，东城区住房、市容环卫、卫生健康等问题的承办量占比下降较多；教育、公共安全、疫情防控等问题的承办量占比上升较多。

2021年东城区承办前十类问题



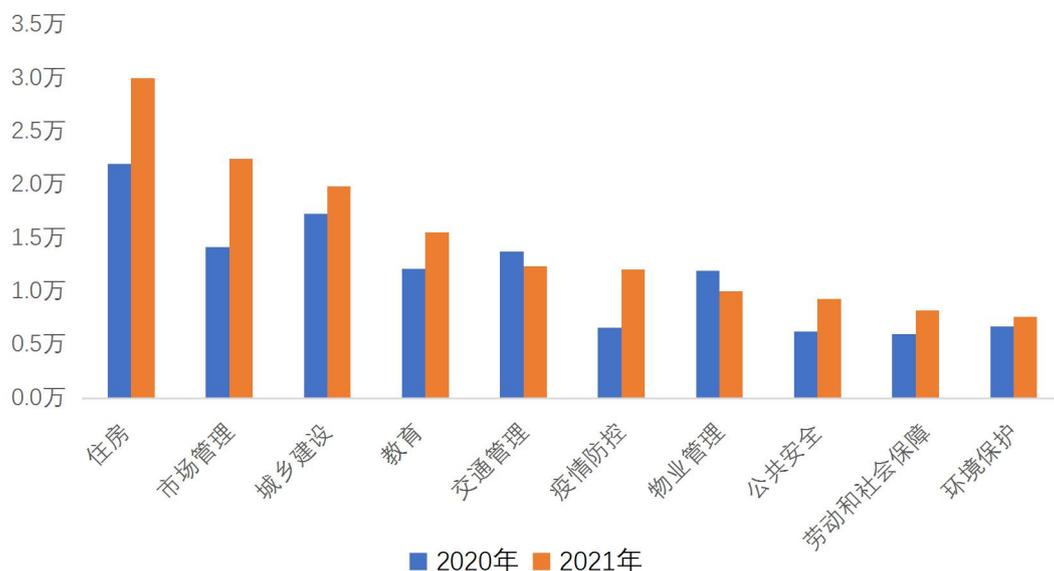
## 2. 西城区

西城区共承办诉求约 20.3 万件，占全市各区承办的 4.29%。承办量排名前三的街道分别是广外街道（1.1 万件）、展览路街道（7729 件）、新街口街道（7425 件）。



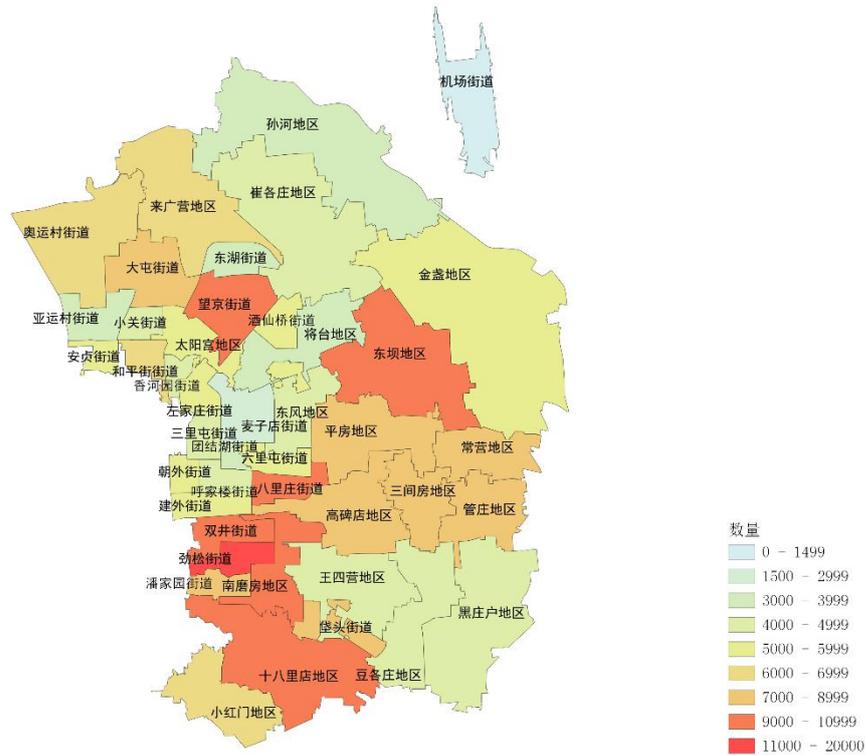
西城区承办前五类问题分别是住房（3.0 万件）、市场管理（2.2 万件）、城乡建设（2.0 万件）、教育（1.6 万件）、交通管理（1.2 万件）。从承办量变化情况看，西城区市容环卫、物业管理、卫生健康等问题的承办量占比下降较多；市场管理、疫情防控、住房等问题的承办量占比上升较多。

### 2021年西城区承办前十类问题



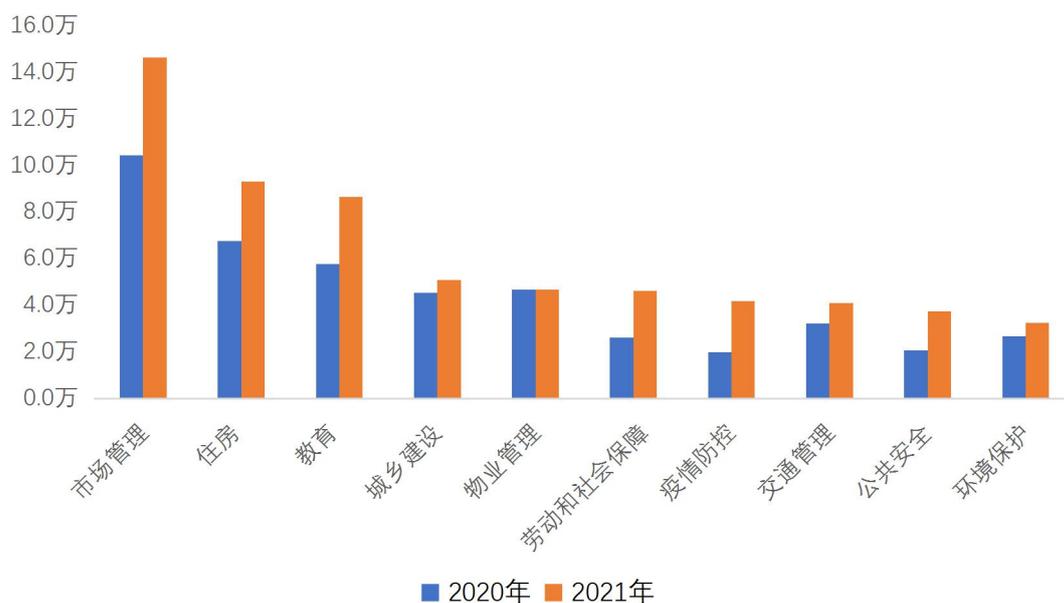
### 3. 朝阳区

朝阳区共承办诉求约 81.6 万件，占全市各区承办的 17.22%。承办量排名前三的街道乡镇分别是劲松街道（1.1 万件）、八里庄街道（1.0 万件）、望京街道（9535 件）。



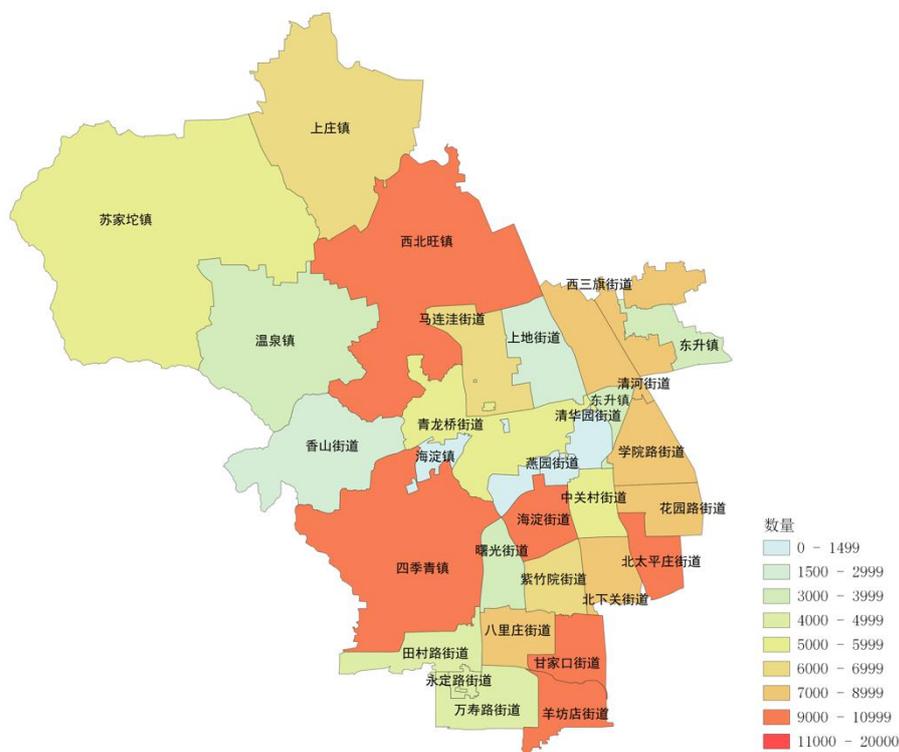
朝阳区承办前五类问题分别是市场管理（14.6 万件）、住房（9.3 万件）、教育（8.6 万件）、城乡建设（5.1 万件）、物业管理（4.7 万件）。从承办量变化情况看，朝阳区市容环卫、物业管理、卫生健康等问题的承办量占比下降较多；疫情防控、劳动和社会保障、公共安全等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年朝阳区承办前十类问题



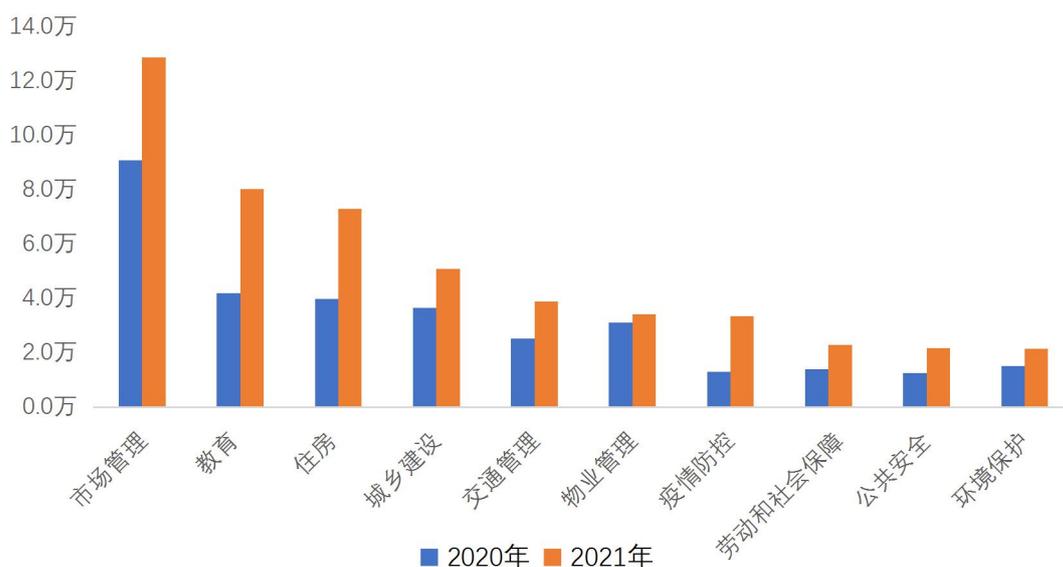
### 4. 海淀区

海淀区共承办诉求约 66.8 万件，占全市各区承办的 14.09%。承办量排名前三的街道乡镇分别是四季青镇（1.1 万件）、西北旺镇（9990 件）、甘家口街道（9971 件）。



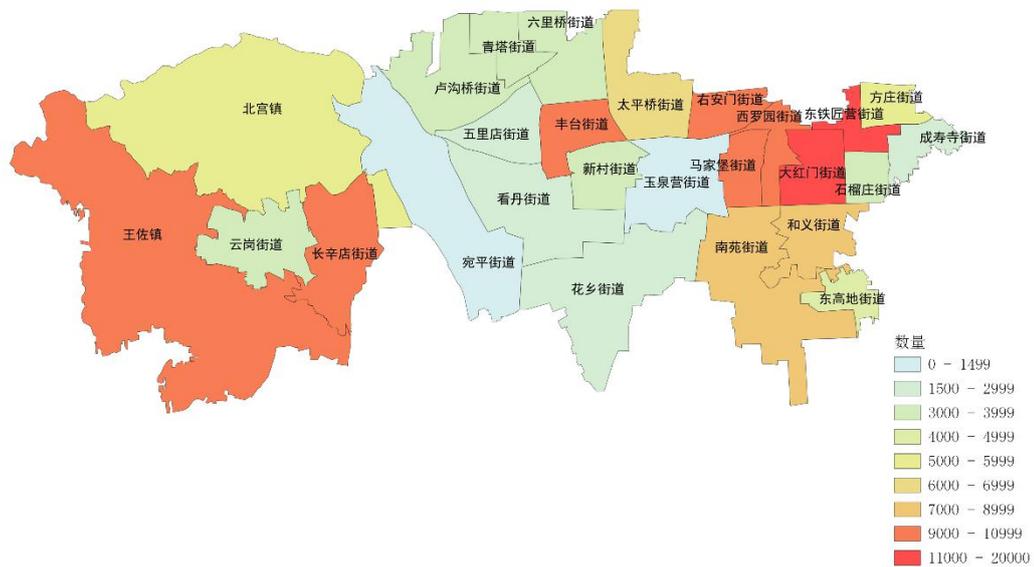
海淀区承办前五类问题分别是市场管理（12.9万件）、教育（8.0万件）、住房（7.3万件）、城乡建设（5.1万件）、交通管理（3.9万件）。从承办量变化情况看，海淀区市容环卫、物业管理、卫生健康等问题的承办量占比下降较多；教育、疫情防控、住房等问题的承办量占比上升较多。

2021年海淀区承办前十类问题



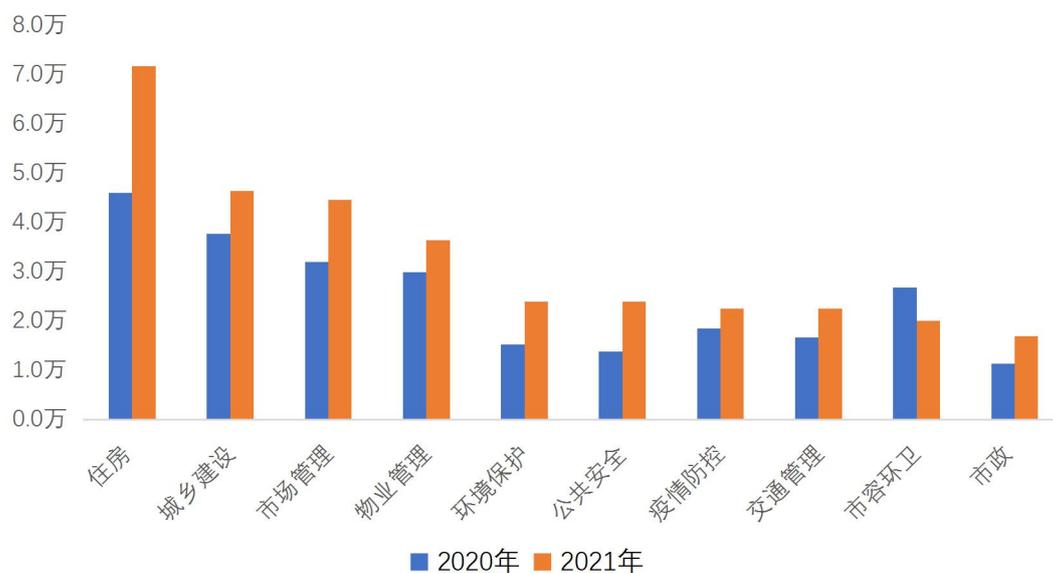
## 5. 丰台区

丰台区共承办诉求约 45.7 万件，占全市各区承办的 9.66%。承办量排名前三的街道乡镇分别是大红门街道（1.3 万件）、东铁匠营街道（1.1 万件）、西罗园街道（1.0 万件）。



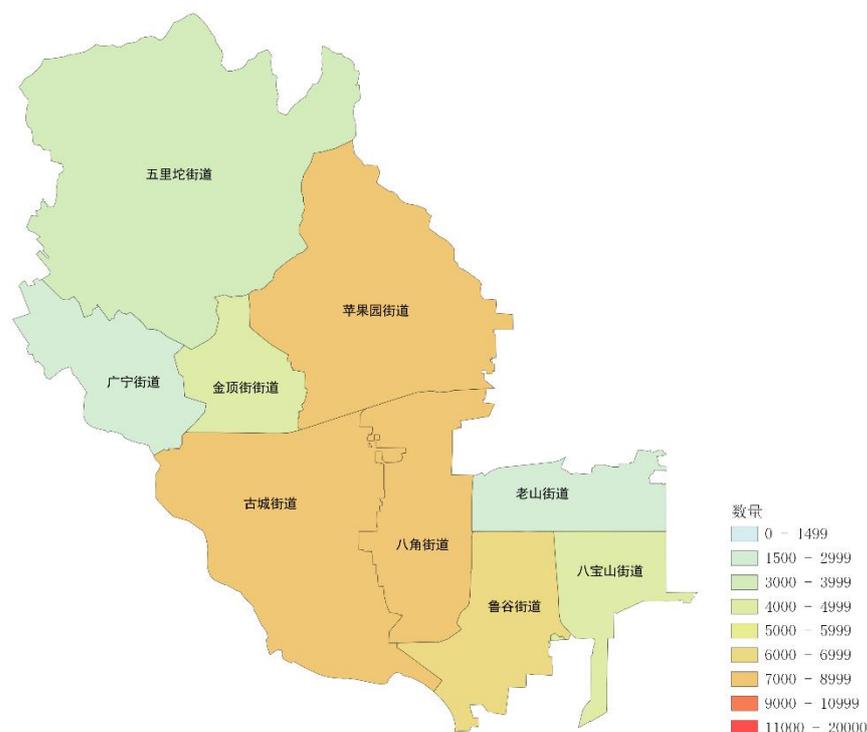
丰台区承办前五类问题分别是住房（7.2万件）、城乡建设（4.6万件）、市场管理（4.5万件）、物业管理（3.6万件）、环境保护（2.4万件）。从承办量变化情况看，丰台区市容环卫、卫生健康、公共服务等问题的承办量占比下降较多；住房、公共安全、环境保护等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年丰台区承办前十类问题



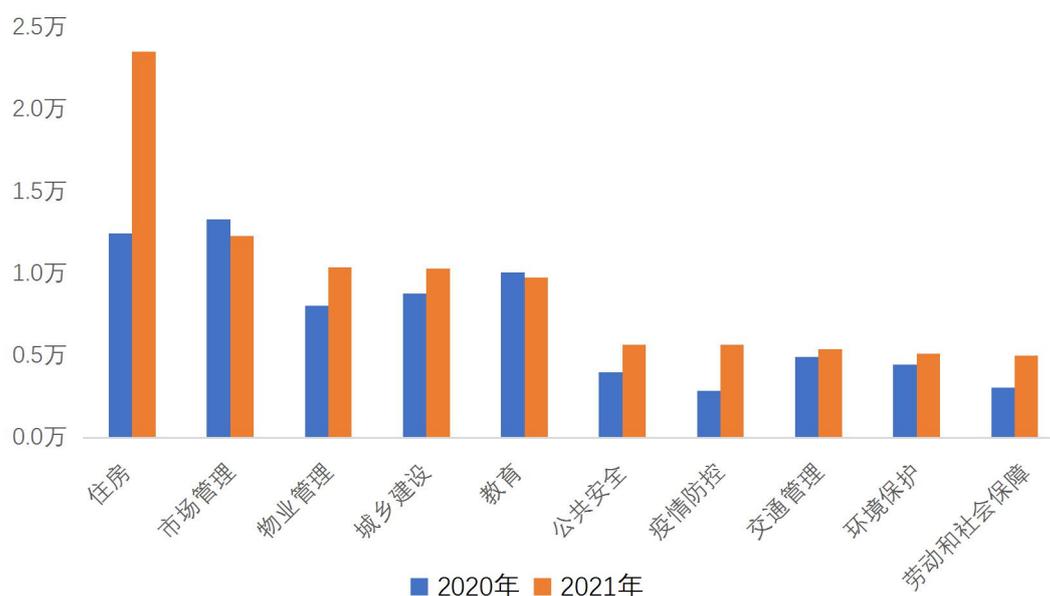
## 6. 石景山区

石景山区共承办诉求约 12.9 万件，占全市各区承办的 2.73%。承办量排名前三的街道分别是古城街道（8905 件）、八角街道（7710 件）、苹果园街道（7185 件）。



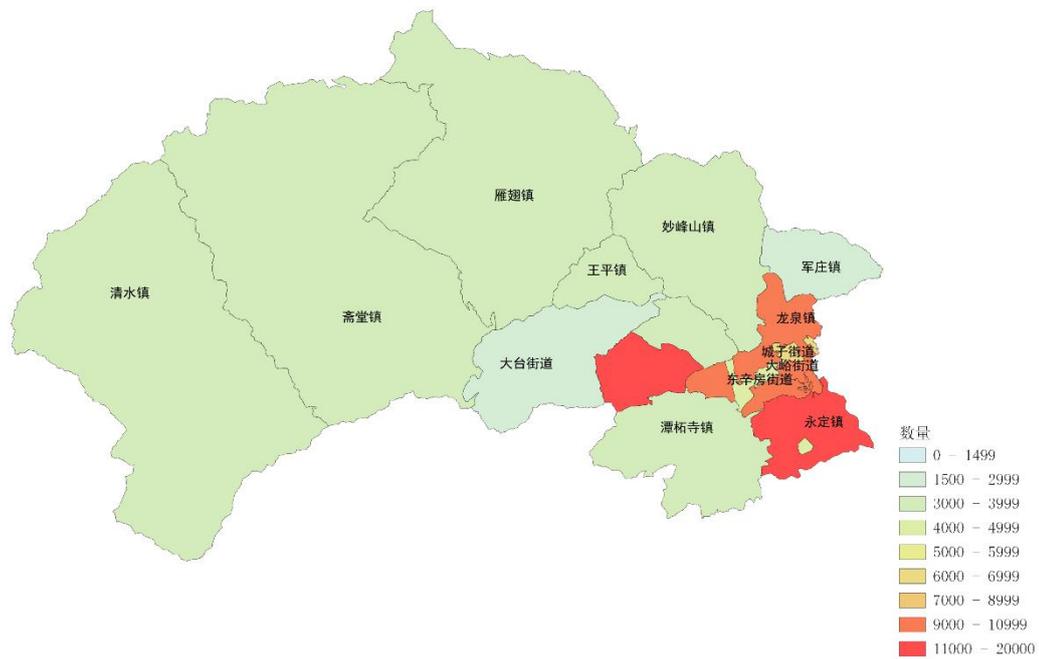
石景山区承办前五类问题分别是住房（2.4 万件）、市场管理（1.2 万件）、物业管理（1.0 万件）、城乡建设（1.0 万件）、教育（9760 件）。从承办量变化情况看，石景山区市容环卫、市场管理、教育等问题的承办量占比下降较多；住房、疫情防控、垃圾分类等问题的承办量占比上升较多。

2021年石景山区承办前十类问题



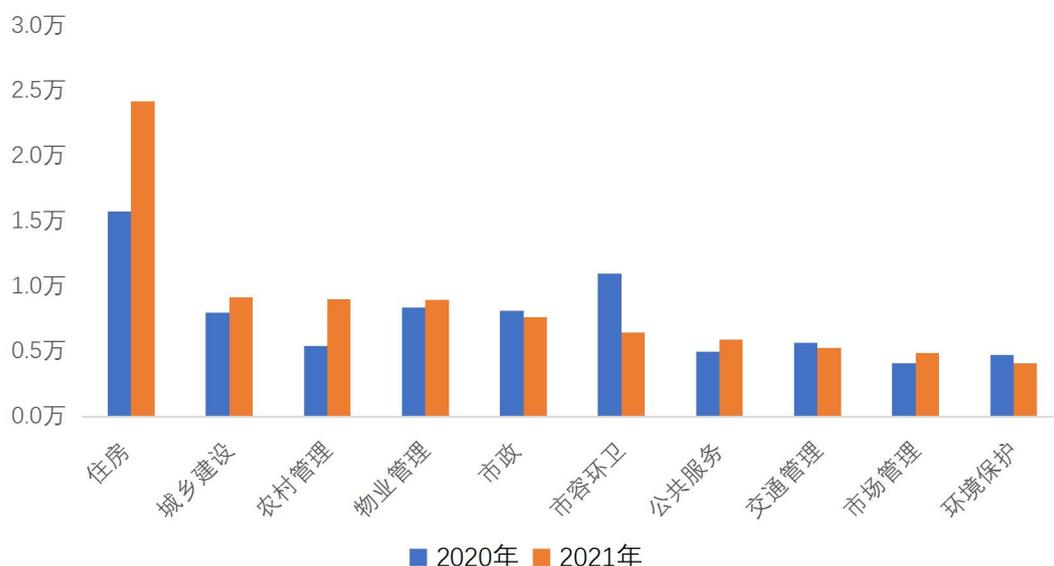
## 7. 门头沟区

门头沟区共承办诉求约 12 万件，占全市各区承办的 2.54%。承办量排名前三的街道乡镇分别是永定镇（1.1 万件）、龙泉镇（9508 件）、大峪街道（9359 件）。



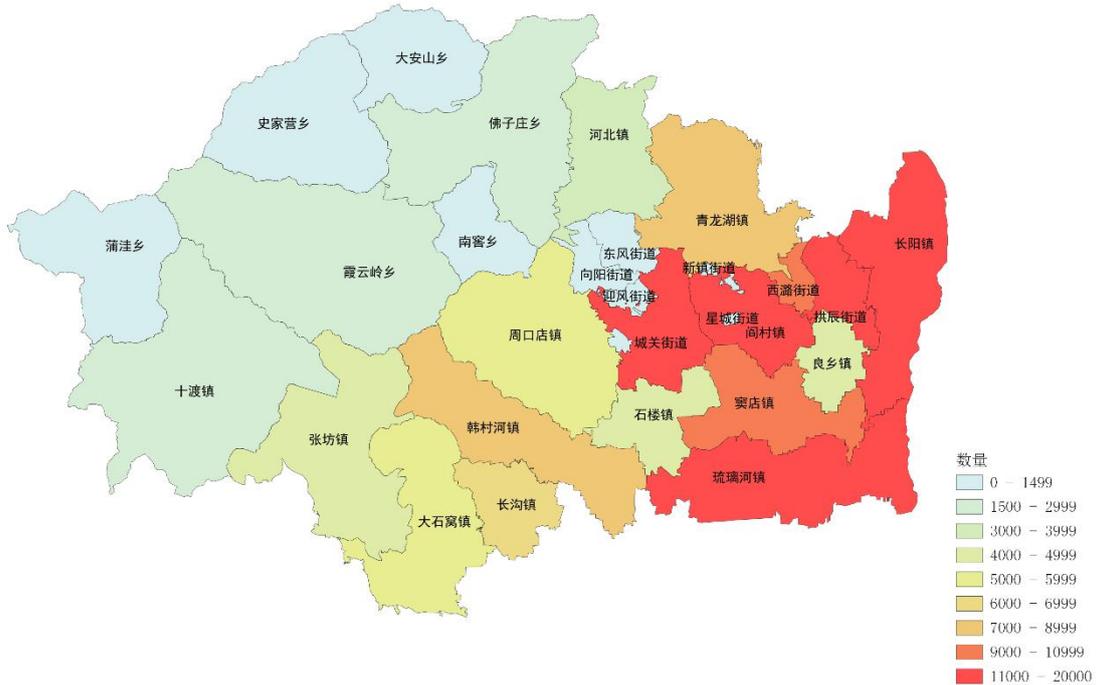
门头沟区承办前五类问题分别是住房（2.4万件）、城乡建设（9180件）、农村管理（9010件）、物业管理（8975件）、市政（7631件）。从承办量变化情况看，门头沟区市容环卫、市政、环境保护等问题的承办量占比下降较多；住房、农村管理、教育等问题的承办量占比上升较多。

### 2021年门头沟区承办前十类问题



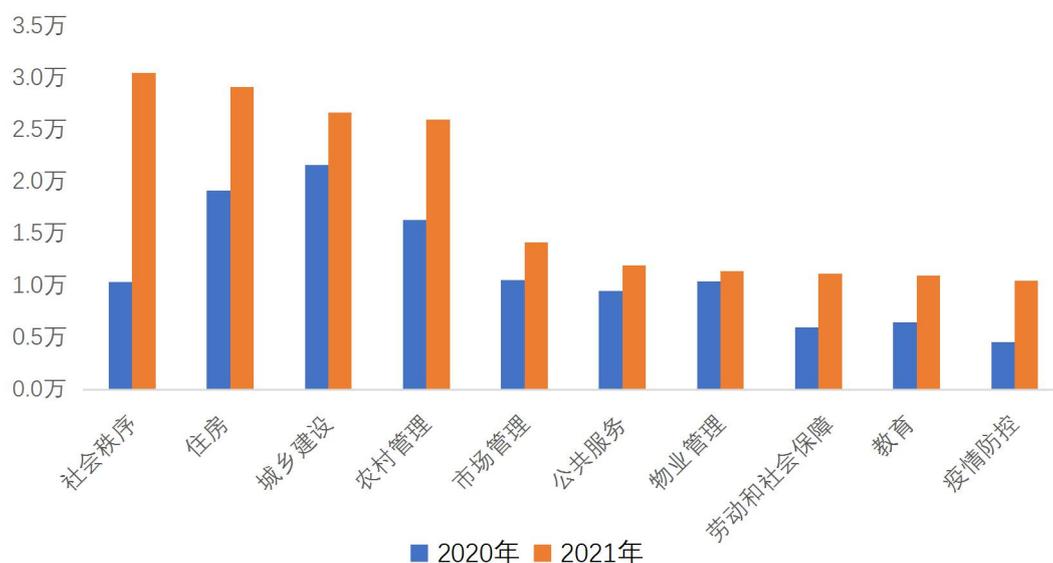
## 8. 房山区

房山区共承办诉求约 27.9 万件，占全市各区承办的 5.90%。承办量排名前三的街道乡镇分别是长阳镇（2.0 万件）、拱辰街道（1.3 万件）、城关街道（1.2 万件）。



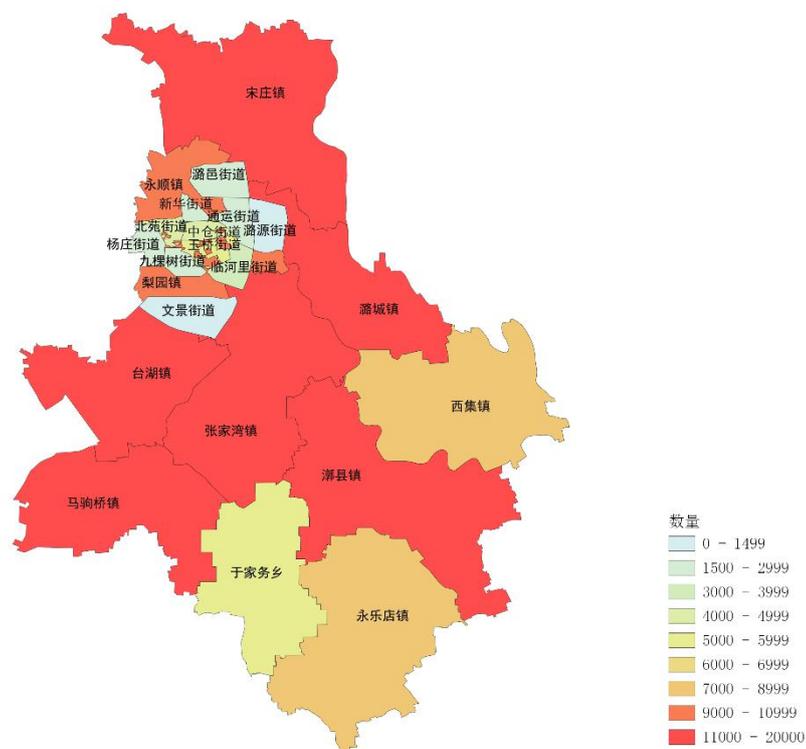
房山区承办前五类问题分别是社会秩序（3.1 万件）、住房（2.9 万件）、城乡建设（2.7 万件）、农村管理（2.6 万件）、市场管理（1.4 万件）。从承办量变化情况看，房山区市容环卫、城乡建设、物业管理等问题的承办量占比下降较多；社会秩序、疫情防控、农村管理等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年房山区承办前十类问题



## 9. 通州区

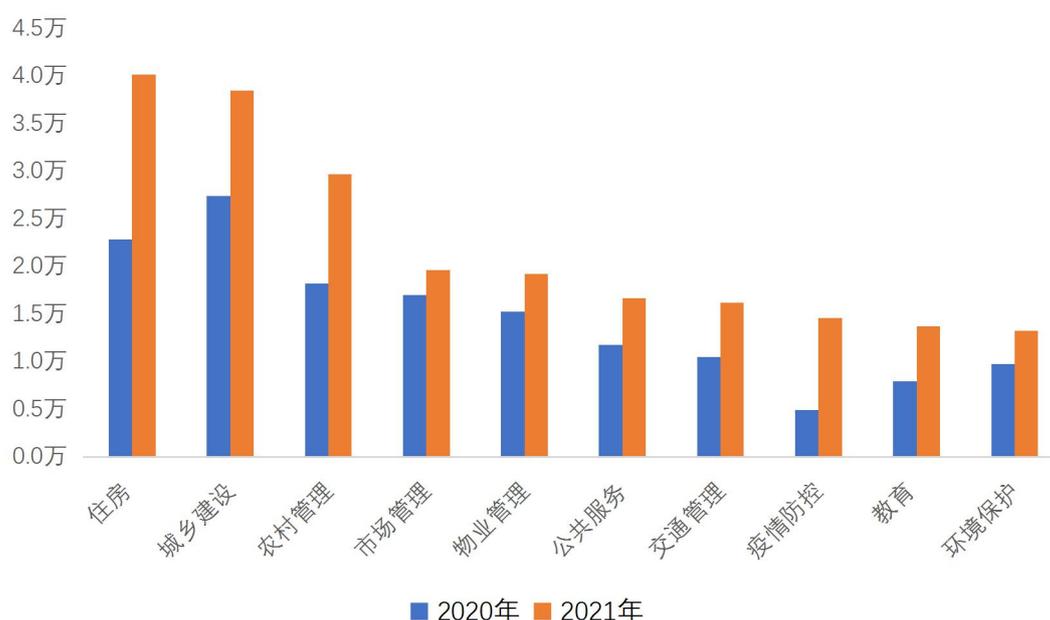
通州区共承办诉求约 32.6 万件，占全市各区承办的 6.89%。承办量排名前三的街道乡镇分别是马驹桥镇（1.8 万件）、宋庄镇（1.7 万件）、张家湾镇（1.4 万件）。



通州区承办前五类问题分别是住房（4.0 万件）、城乡

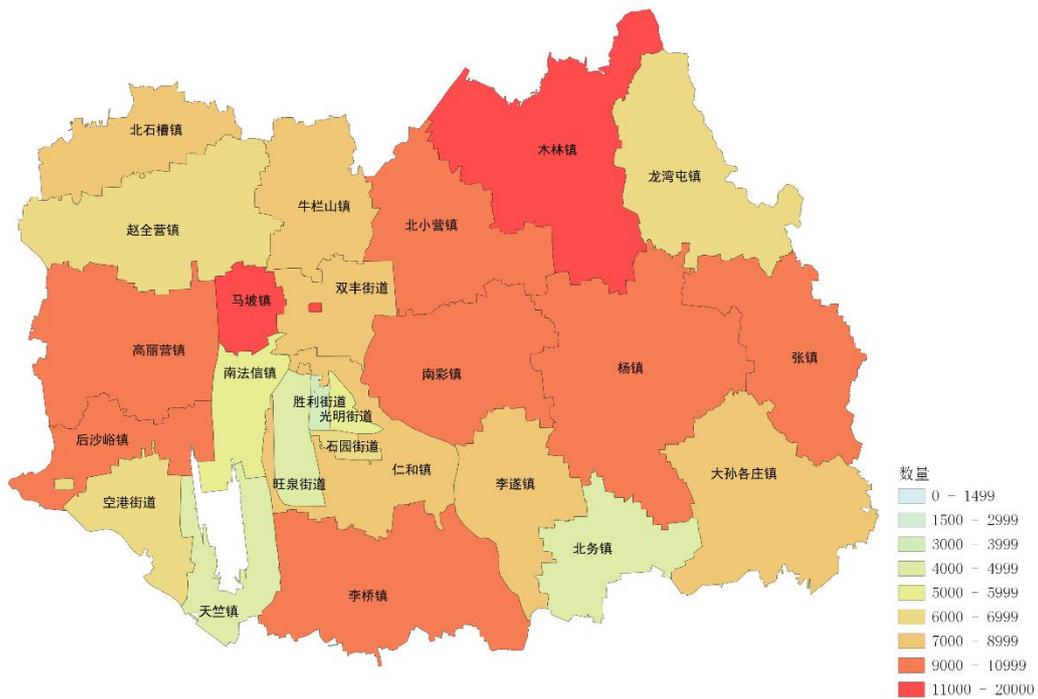
建设（3.8 万件）、农村管理（3.0 万件）、市场管理（2.0 万件）、物业管理（1.9 万件）。从承办量变化情况看，通州区市容环卫、市场管理、物业管理等问题的承办量占比下降较多；疫情防控、住房、公共安全等问题的承办量占比上升较多。

2021年通州区承办前十类问题



## 10. 顺义区

顺义区共承办诉求约 37.4 万件，占全市各区承办的 7.89%。承办量排名前三的街道乡镇分别是马坡镇（1.2 万件）、木林镇（1.1 万件）、高丽营镇（1.1 万件）。



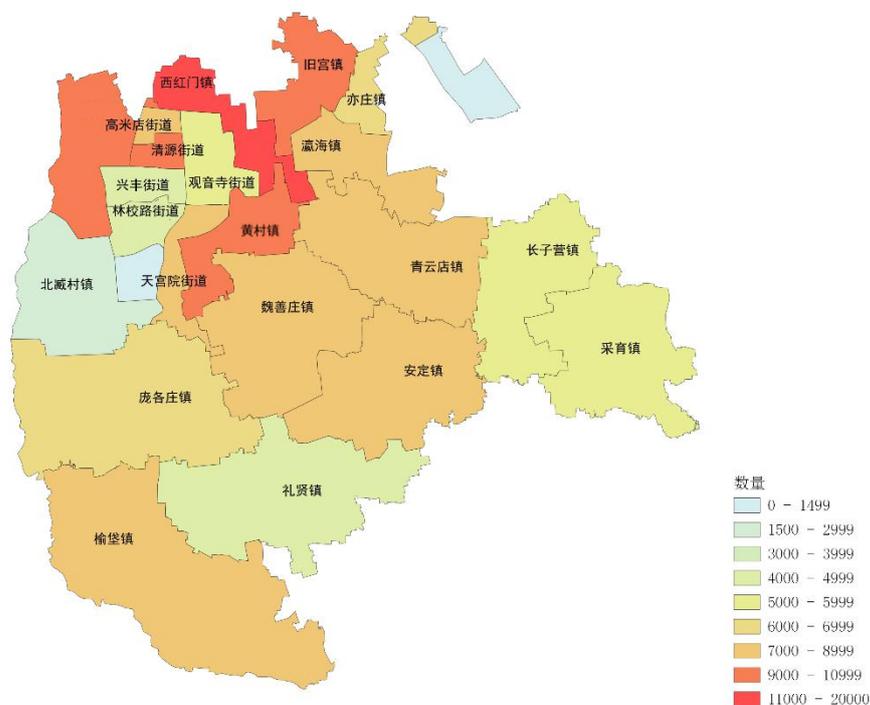
顺义区承办前五类问题分别是农村管理（5.4 万件）、住房（4.3 万件）、城乡建设（3.0 万件）、疫情防控（2.3 万件）、物业管理（2.2 万件）。从承办量变化情况看，顺义区市容环卫、市政、环境保护等问题的承办量占比下降较多；住房、疫情防控、农村管理等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年顺义区承办前十类问题



### 11. 大兴区

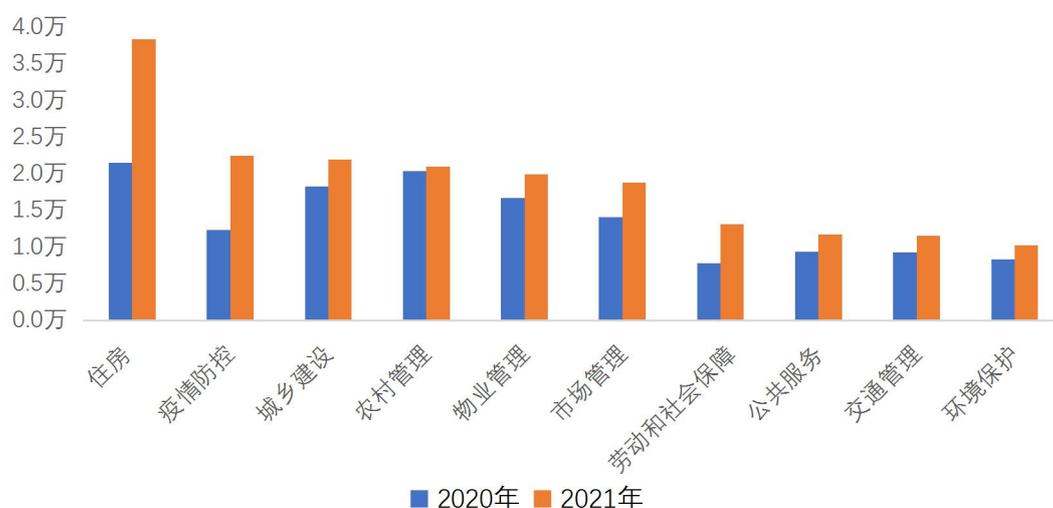
大兴区共承办诉求约 27.8 万件，占全市各区承办的 5.87%。承办量排名前三的街道乡镇分别是西红门镇（1.2 万件）、清源街道（1.1 万件）、黄村镇（1.0 万件）。



大兴区承办前五类问题分别是住房（3.8 万件）、疫情

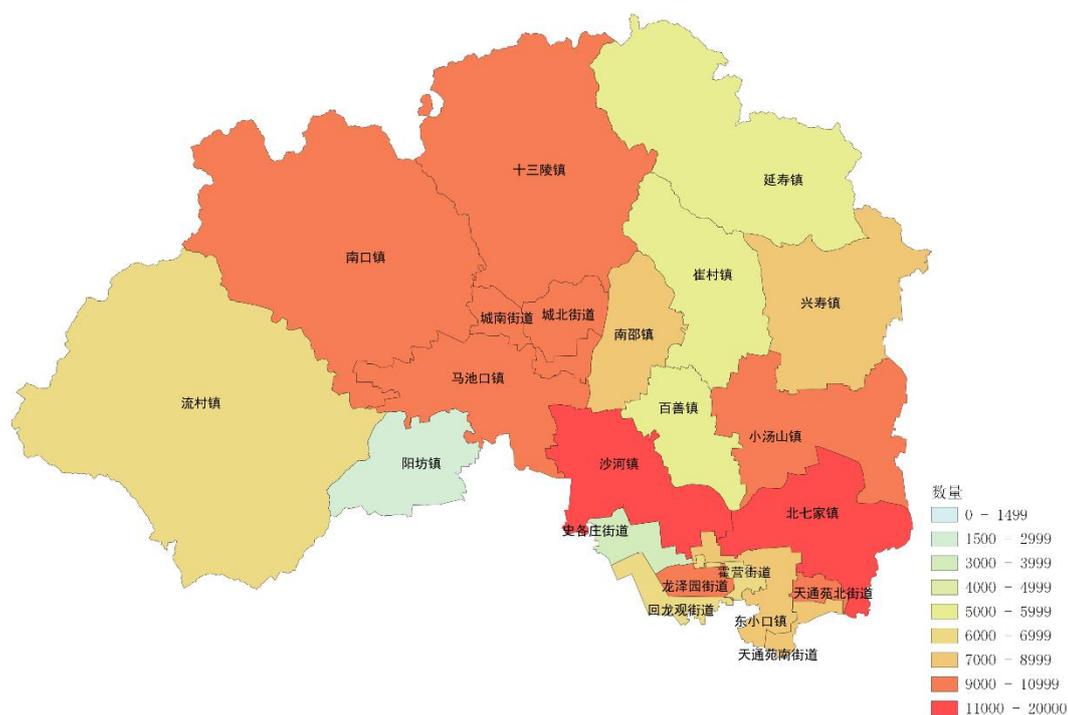
防控（2.2 万件）、城乡建设（2.2 万件）、农村管理（2.1 万件）、物业管理（2.0 万件）。从承办量变化情况看，大兴区市容环卫、卫生健康、农村管理等问题的承办量占比下降较多；住房、疫情防控、劳动和社会保障等问题的承办量占比上升较多。

2021年大兴区承办前十类问题



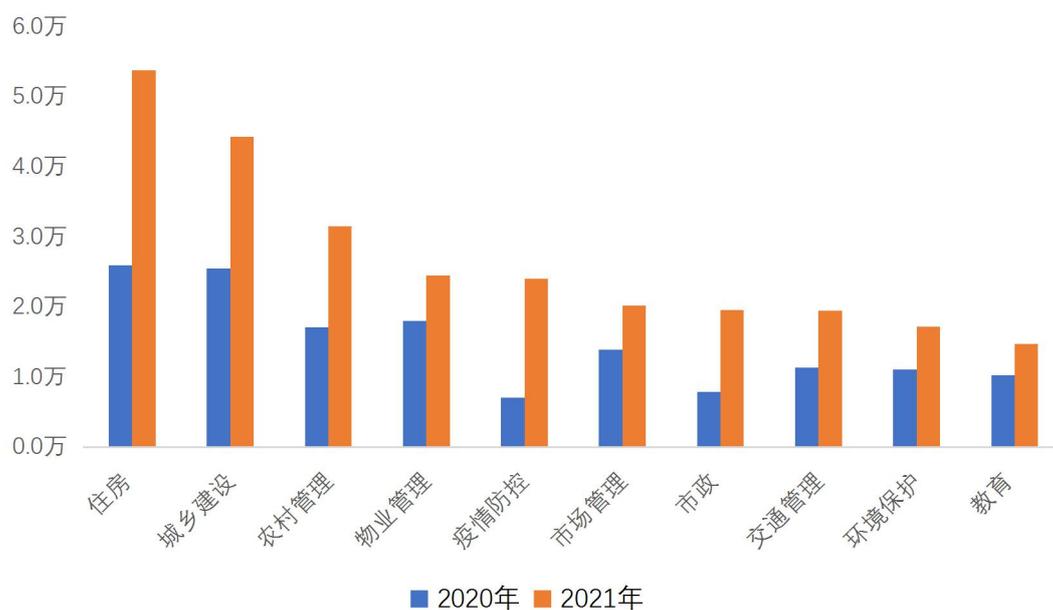
## 12. 昌平区

昌平区共承办诉求约 38.6 万件，占全市各区承办的 8.15%。承办量排名前三的街道乡镇分别是北七家镇（1.7 万件）、沙河镇（1.2 万件）、龙泽园街道（1.1 万件）。



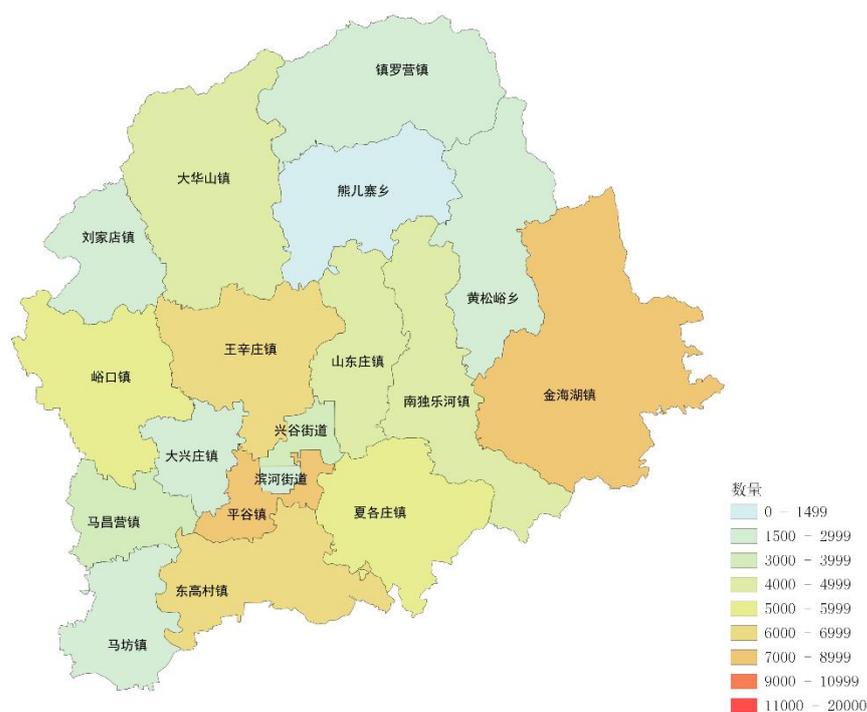
昌平区承办前五类问题分别是住房（5.4 万件）、城乡建设（4.4 万件）、农村管理（3.2 万件）、物业管理（2.5 万件）、疫情防控（2.4 万件）。从承办量变化情况看，昌平区物业管理、卫生健康、市容环卫等问题的承办量占比下降较多；疫情防控、住房、市政等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年昌平区承办前十类问题



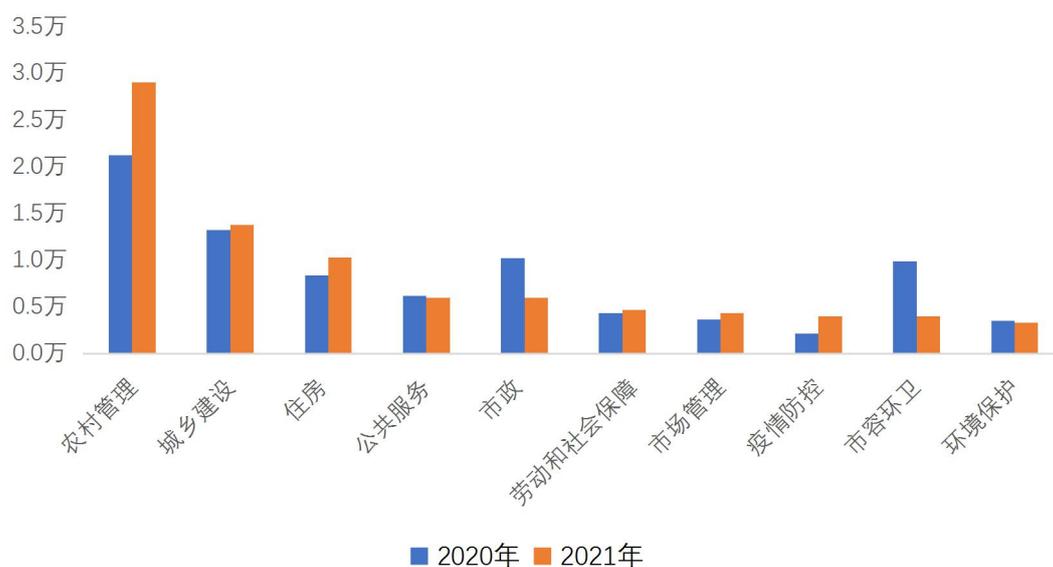
### 13. 平谷区

平谷区共承办诉求约 11.9 万件，占全市各区承办的 2.52%。承办量排名前三的街道乡镇分别是平谷镇(7653 件)、金海湖镇(7372 件)、王辛庄镇(6792 件)。



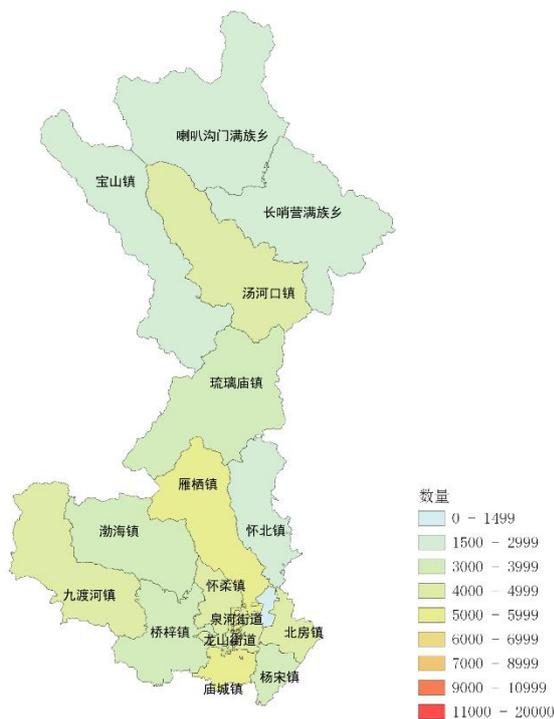
平谷区承办前五类问题分别是农村管理（2.9 万件）、城乡建设（1.4 万件）、住房（1.0 万件）、公共服务（5947 件）、市政（5936 件）。从承办量变化情况看，平谷区市容环卫、市政、公共服务等问题的承办量占比下降较多；农村管理、疫情防控、住房等问题的承办量占比上升较多。

2021年平谷区承办前十类问题



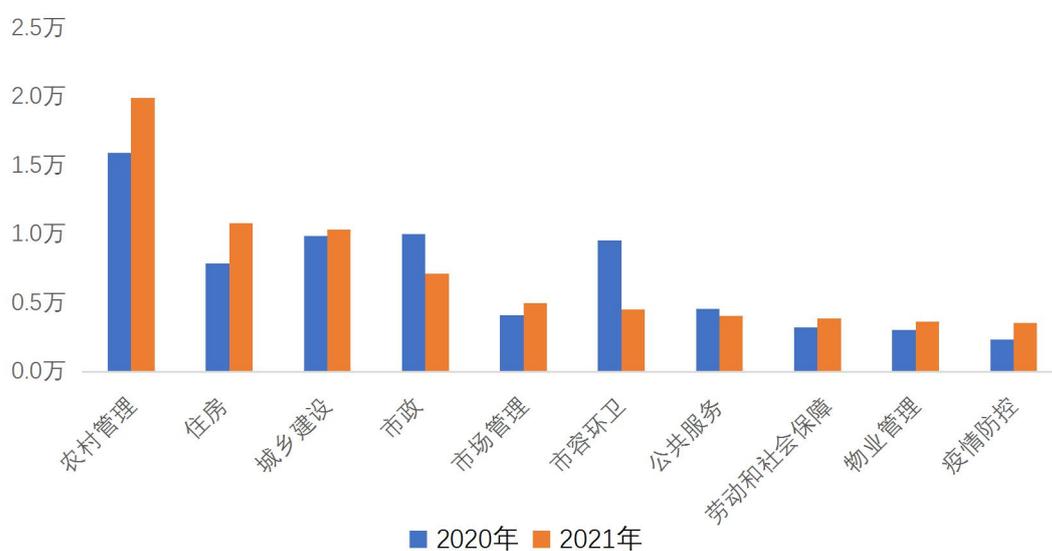
#### 14. 怀柔区

怀柔区共承办诉求约 10.4 万件，占全市各区承办的 2.19%。承办量排名前三的街道乡镇分别是雁栖镇（5854 件）、泉河街道（5669 件）、庙城镇（5592 件）。



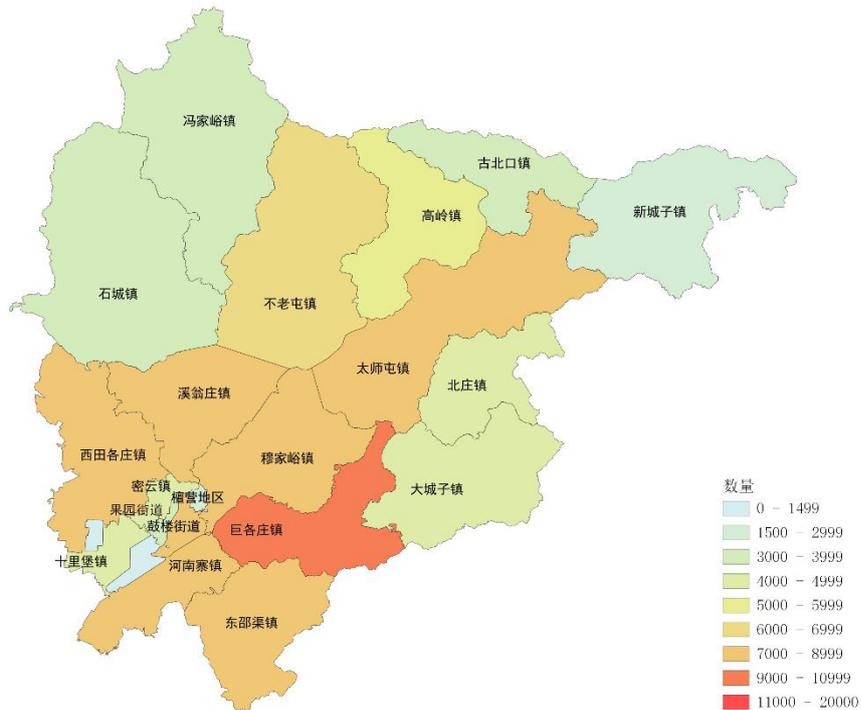
怀柔区承办前五类问题分别是农村管理（2.0 万件）、住房（1.1 万件）、城乡建设（1.0 万件）、市政（7152 件）、市场管理（5011 件）。从承办量变化情况看，怀柔区市容环卫、市政、公共服务等问题的承办量占比下降较多；农村管理、住房、疫情防控等问题的承办量占比上升较多。

### 2021年怀柔区承办前十类问题



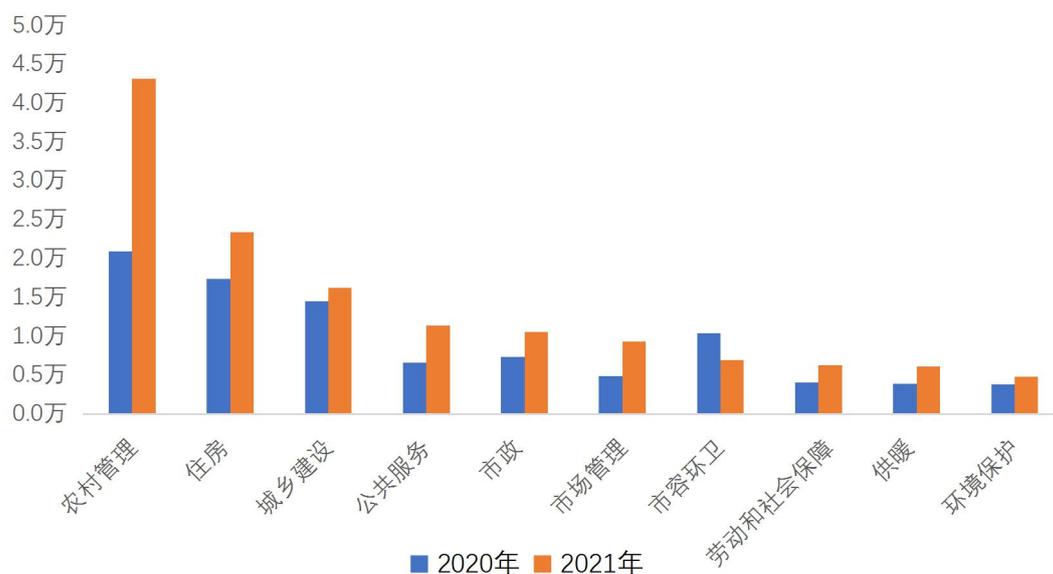
## 15. 密云区

密云区共承办诉求约 18.5 万件，占全市各区承办的 3.91%。承办量排名前三的街道乡镇分别是巨各庄镇（9415 件）、西田各庄镇（8151 件）、鼓楼街道（7861 件）。



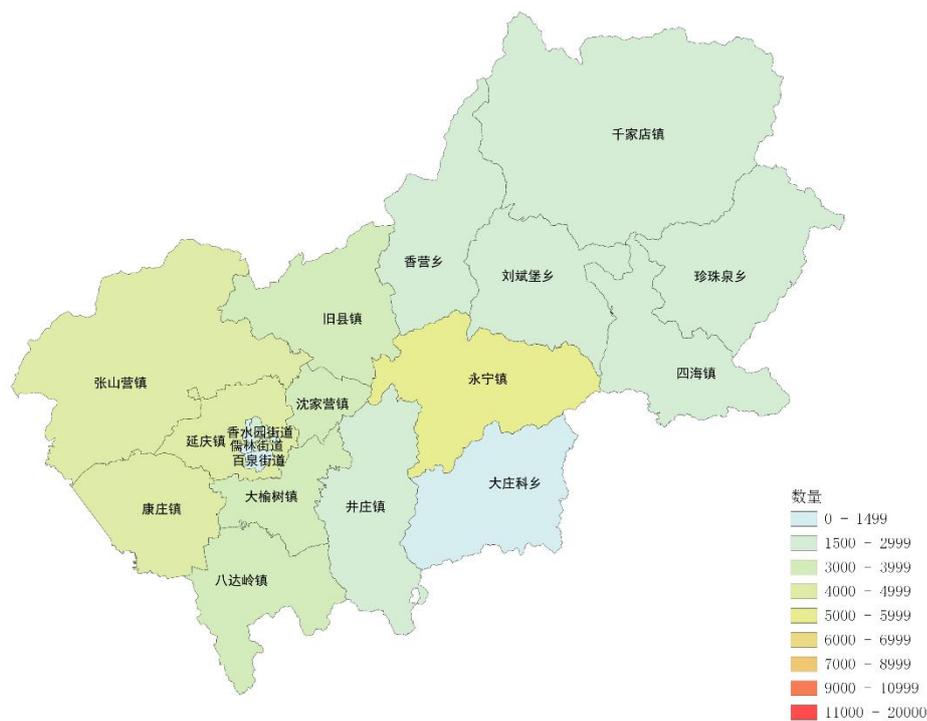
密云区承办前五类问题分别是农村管理（4.3 万件）、住房（2.3 万件）、城乡建设（1.6 万件）、公共服务（1.1 万件）、市政（1.1 万件）。从承办量变化情况看，密云区市容环卫、城乡建设、住房等问题的承办量占比下降较多；农村管理、市场管理、疫情防控等问题的承办量占比上升较多。

## 2021年密云区承办前十类问题



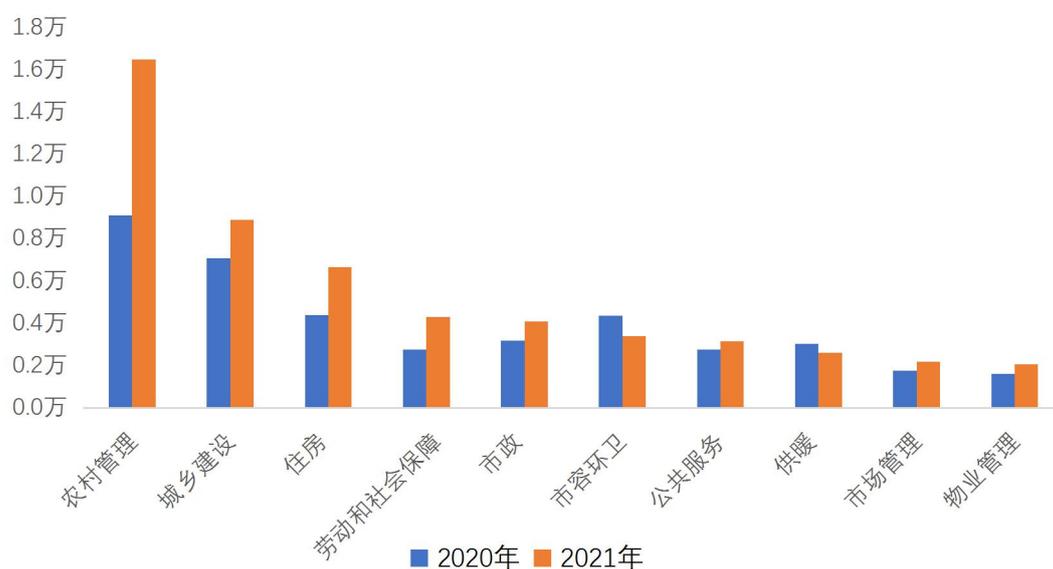
### 16. 延庆区

延庆区共承办诉求约 7.5 万件, 占全市各区承办的 1.58%。承办量排名前三的街道乡镇分别是永宁镇 (5391 件)、延庆镇 (4761 件)、张山营镇 (4579 件)。



延庆区承办前五类问题分别是农村管理（1.6 万件）、城乡建设（8916 件）、住房（6652 件）、劳动和社会保障（4295 件）、市政（4100 件）。从承办量变化情况看，延庆区市容环卫、供暖、城乡建设等问题的承办量占比下降较多；农村管理、垃圾分类、疫情防控等问题的承办量占比上升较多。

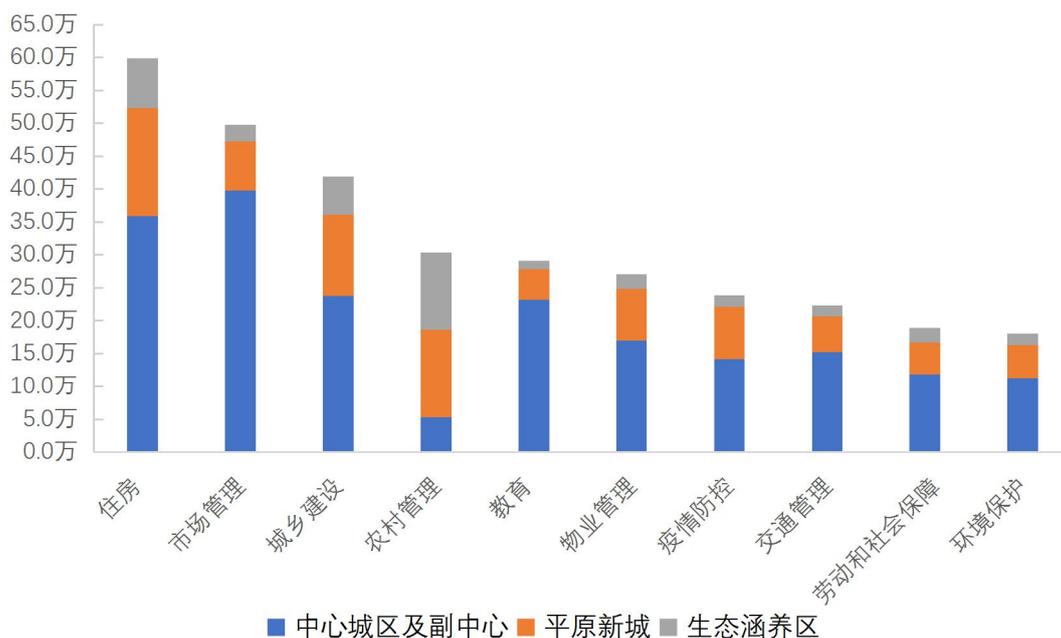
2021年延庆区承办前十类问题



## （二）功能区承办情况

2021 年 12345 热线共向各功能区交办诉求 473.7 万件。各功能区承办诉求具有不同特点，其中，中心城区及副中心承办市场管理、教育、交通管理等问题占比较高，平原地区新城承办疫情防控、物业管理、社会秩序等问题占比较高，生态涵养区承办农村管理、市政、公共服务等问题占比较高。

## 2021年各功能区办理情况

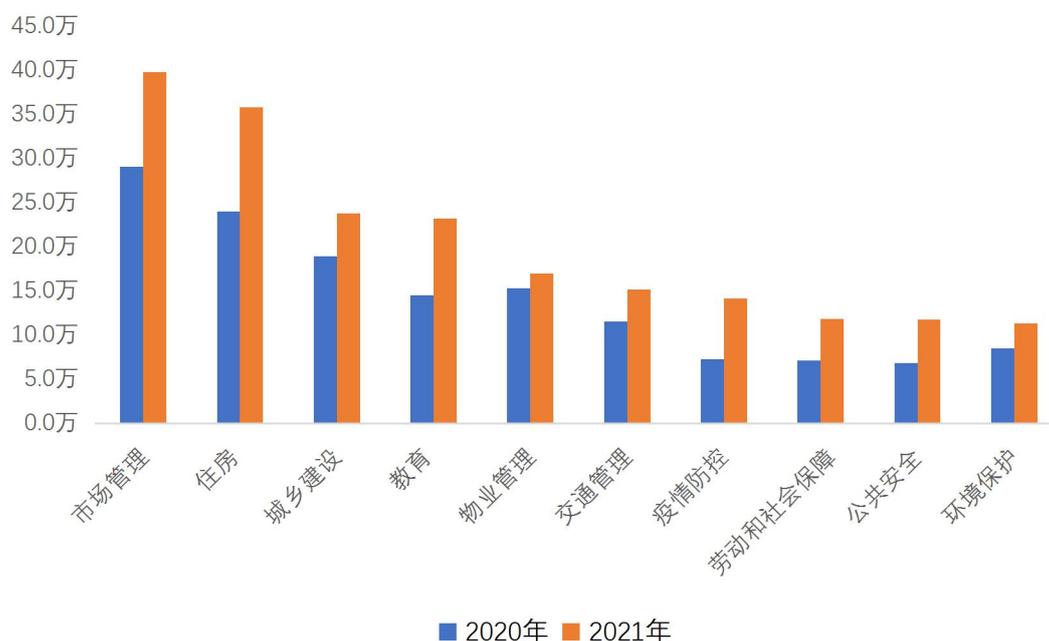


### 1. 中心城区及副中心

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）诉求量约 281.6 万件，占全市各区总量的 59.44%。前十类问题分别是市场管理（39.8 万件）、住房（35.9 万件）、城乡建设（23.8 万件）、教育（23.2 万件）、物业管理（17 万件）、交通管理（15.2 万件）、疫情防控（14.1 万件）、劳动和社会保障（11.8 万件）、公共安全（11.8 万件）、环境保护（11.3 万件）。

从承办量变化情况看，中心城区及副中心市容环卫、物业管理、卫生健康等问题的承办量占比下降较多；疫情防控、教育、住房等问题的承办量占比上升较多。

### 2021年中心城区及副中心承办前十类问题

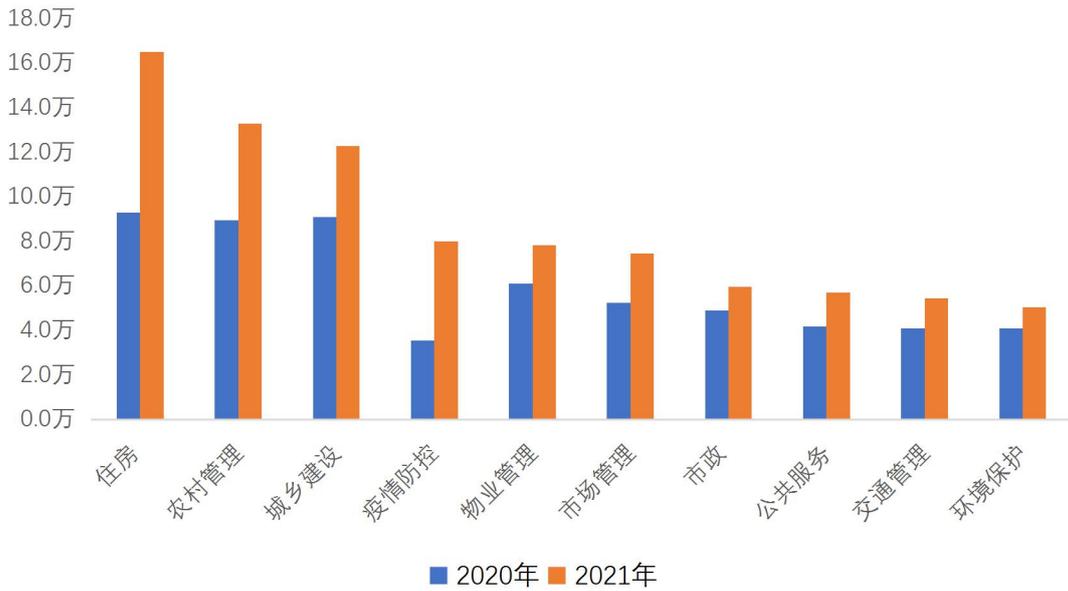


## 2. 平原新城

平原新城（房山区、顺义区、昌平区、大兴区、经济技术开发区）诉求量约 131.8 万件，占全市各区总量的 27.82%。前十类问题分别是住房（16.5 万件）、农村管理（13.3 万件）、城乡建设（12.3 万件）、疫情防控（8 万件）、物业管理（7.8 万件）、市场管理（7.4 万件）、市政（6 万件）、公共服务（5.7 万件）、交通管理（5.4 万件）、环境保护（5 万件）。

从承办量变化情况看，平原新城市容环卫、卫生健康、市政等问题的承办量占比下降较多；住房、疫情防控、社会秩序等问题的承办量占比上升较多。

2021年平原新城承办前十类问题

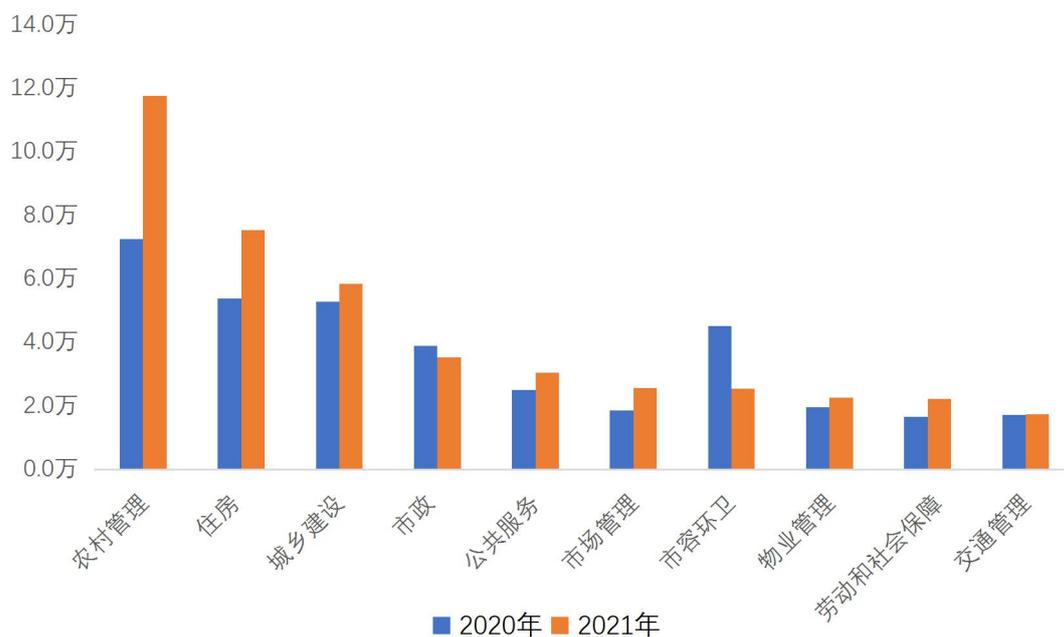


### 3. 生态涵养区

生态涵养区（门头沟区、平谷区、怀柔区、密云区、延庆区）诉求量约 60.4 万件，占全市各区总量的 12.74%。前十类问题分别是农村管理（11.8 万件）、住房（7.5 万件）、城乡建设（5.9 万件）、市政（3.5 万件）、公共服务（3.1 万件）、市场管理（2.6 万件）、市容环卫（2.5 万件）、物业管理（2.3 万件）、劳动和社会保障（2.2 万件）、交通管理（1.7 万件）。

从承办量变化情况看，生态涵养区市容环卫、市政、城乡建设等问题的承办量占比下降较多；农村管理、住房、疫情防控等问题的承办量占比上升较多。

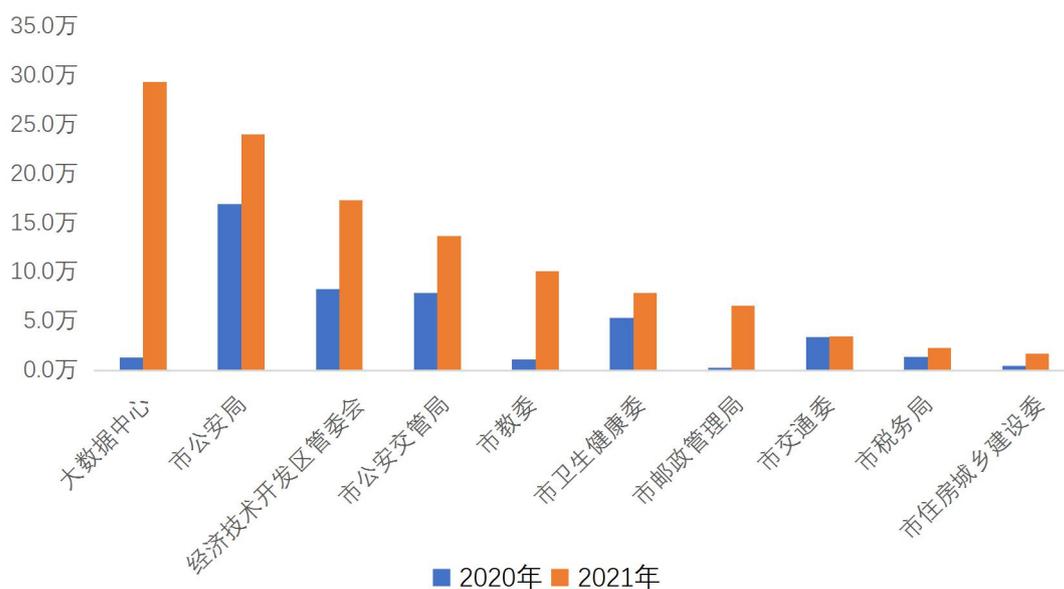
## 2021年生态涵养区承办前十类问题



### (三) 市属机构承办情况

从各市属机构承办情况来看，2021年市属机构承办量最多的是大数据中心，共办理诉求29.4万件；其次是市公安局，共办理诉求24.0万件。

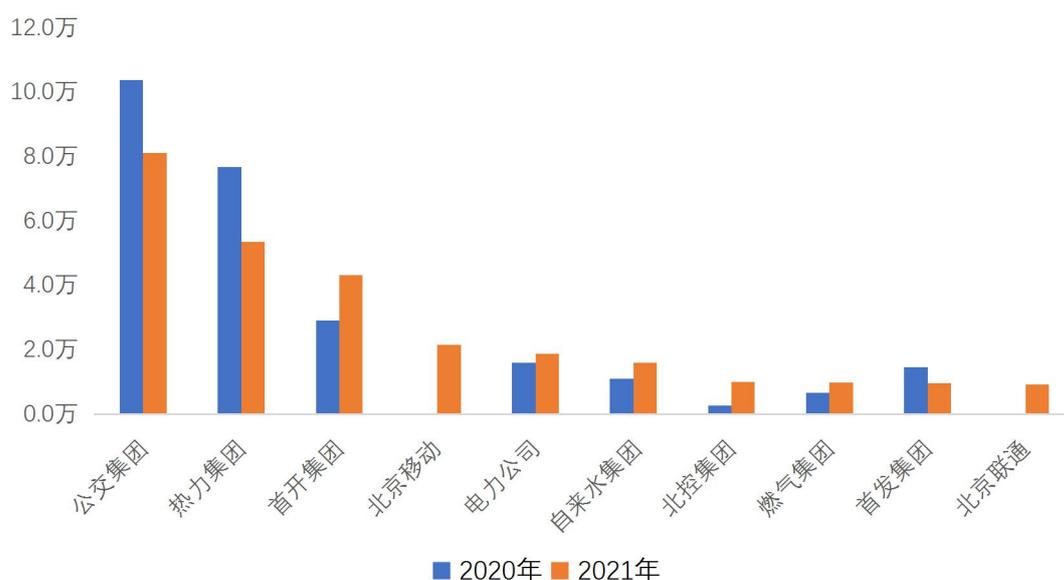
### 2021年承办量最多的前十位市属机构



#### （四）国有企业承办情况

从各国有企业承办情况来看，2021年承办量最多的是公交集团，共办理诉求8.1万件；其次是热力集团，共办理诉求5.4万件。

2021年承办量最多的前十位国有企业



#### （五）“每月一题”相关诉求情况

“每月一题”聚焦房产证办理难、无牌照电动三四轮车、预付式消费退费难等12类27个高频难点民生问题，2021年共涉及诉求157.5万件，其中诉求反映前三位的问题分别是网络消费纠纷、教育培训机构规范管理、房屋使用问题。具体见下表：

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量
1	房产证难办		42972	丰台区 朝阳区 房山区	6322 6229 4111
2	无牌照电动三四轮车		6617	市公安交管局 朝阳区 西城区	2157 554 484
3	拖欠工资		117061	朝阳区 海淀区 丰台区	24112 12354 10173
4	预付式消费退费难		101608	朝阳区 海淀区 丰台区	30716 14014 12835
5	网络消费纠纷		421653	京东 经济技术开发区管委会 海淀区	94423 85475 66903

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求总量	承办量前三位的单位	承办量
6	垃圾清运不及时		43267	朝阳区	6162
				丰台区	4533
				海淀区	4085
7	街头游商占道经营		45107	朝阳区	7689
				丰台区	6998
				顺义区	3853
8	房屋使用		140120	朝阳区	15835
				海淀区	13463
				丰台区	13090
9	老旧小区改造项目推进难		43813	朝阳区	6344
				海淀区	5147
				大兴区	3997
10	小区充电桩安装难		40863	丰台区	5358
				海淀区	5310
				朝阳区	5236

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量																																					
11	普惠幼儿园入园	<table border="1"> <caption>普惠幼儿园入园 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>100</td></tr> <tr><td>2月</td><td>80</td></tr> <tr><td>3月</td><td>220</td></tr> <tr><td>4月</td><td>150</td></tr> <tr><td>5月</td><td>200</td></tr> <tr><td>6月</td><td>480</td></tr> <tr><td>7月</td><td>250</td></tr> <tr><td>8月</td><td>120</td></tr> <tr><td>9月</td><td>150</td></tr> <tr><td>10月</td><td>80</td></tr> <tr><td>11月</td><td>70</td></tr> <tr><td>12月</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	100	2月	80	3月	220	4月	150	5月	200	6月	480	7月	250	8月	120	9月	150	10月	80	11月	70	12月	100	2030	朝阳区	320
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	100																																									
2月	80																																									
3月	220																																									
4月	150																																									
5月	200																																									
6月	480																																									
7月	250																																									
8月	120																																									
9月	150																																									
10月	80																																									
11月	70																																									
12月	100																																									
				西城区	293																																					
				通州区	250																																					
12	教育培训机构规范管理	<table border="1"> <caption>教育培训机构规范管理 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>13000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>7000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>21000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>16000</td></tr> <tr><td>5月</td><td>15000</td></tr> <tr><td>6月</td><td>19000</td></tr> <tr><td>7月</td><td>18000</td></tr> <tr><td>8月</td><td>15000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>15000</td></tr> <tr><td>10月</td><td>14000</td></tr> <tr><td>11月</td><td>13000</td></tr> <tr><td>12月</td><td>9000</td></tr> </tbody> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	13000	2月	7000	3月	21000	4月	16000	5月	15000	6月	19000	7月	18000	8月	15000	9月	15000	10月	14000	11月	13000	12月	9000	178649	朝阳区	49754
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	13000																																									
2月	7000																																									
3月	21000																																									
4月	16000																																									
5月	15000																																									
6月	19000																																									
7月	18000																																									
8月	15000																																									
9月	15000																																									
10月	14000																																									
11月	13000																																									
12月	9000																																									
				海淀区	41534																																					
				市教委	29736																																					
13	交通噪声扰民	<table border="1"> <caption>交通噪声扰民 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>500</td></tr> <tr><td>2月</td><td>400</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1300</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1400</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>10月</td><td>700</td></tr> <tr><td>11月</td><td>500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>400</td></tr> </tbody> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	500	2月	400	3月	1000	4月	1100	5月	1300	6月	1900	7月	1400	8月	1100	9月	1100	10月	700	11月	500	12月	400	11567	市公安交管局	1279
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	500																																									
2月	400																																									
3月	1000																																									
4月	1100																																									
5月	1300																																									
6月	1900																																									
7月	1400																																									
8月	1100																																									
9月	1100																																									
10月	700																																									
11月	500																																									
12月	400																																									
				昌平区	1147																																					
				朝阳区	879																																					
14	大货车交通安全	<table border="1"> <caption>大货车交通安全 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>150</td></tr> <tr><td>2月</td><td>100</td></tr> <tr><td>3月</td><td>420</td></tr> <tr><td>4月</td><td>780</td></tr> <tr><td>5月</td><td>580</td></tr> <tr><td>6月</td><td>700</td></tr> <tr><td>7月</td><td>400</td></tr> <tr><td>8月</td><td>380</td></tr> <tr><td>9月</td><td>380</td></tr> <tr><td>10月</td><td>280</td></tr> <tr><td>11月</td><td>250</td></tr> <tr><td>12月</td><td>220</td></tr> </tbody> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	150	2月	100	3月	420	4月	780	5月	580	6月	700	7月	400	8月	380	9月	380	10月	280	11月	250	12月	220	4602	市公安交管局	2097
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	150																																									
2月	100																																									
3月	420																																									
4月	780																																									
5月	580																																									
6月	700																																									
7月	400																																									
8月	380																																									
9月	380																																									
10月	280																																									
11月	250																																									
12月	220																																									
				市公安局	879																																					
				昌平区	300																																					
15	路灯	<table border="1"> <caption>路灯 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>5800</td></tr> <tr><td>2月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>5500</td></tr> <tr><td>4月</td><td>4800</td></tr> <tr><td>5月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>6月</td><td>4300</td></tr> <tr><td>7月</td><td>3800</td></tr> <tr><td>8月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>9月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>10月</td><td>4300</td></tr> <tr><td>11月</td><td>4200</td></tr> <tr><td>12月</td><td>3800</td></tr> </tbody> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	5800	2月	5000	3月	5500	4月	4800	5月	4500	6月	4300	7月	3800	8月	3500	9月	4500	10月	4300	11月	4200	12月	3800	54561	顺义区	7568
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	5800																																									
2月	5000																																									
3月	5500																																									
4月	4800																																									
5月	4500																																									
6月	4300																																									
7月	3800																																									
8月	3500																																									
9月	4500																																									
10月	4300																																									
11月	4200																																									
12月	3800																																									
				昌平区	5380																																					
				丰台区	4313																																					

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求总量	承办量前三位的单位	承办量																																					
16	地下通道和市政涵洞设施维护	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>100</td></tr> <tr><td>2月</td><td>150</td></tr> <tr><td>3月</td><td>600</td></tr> <tr><td>4月</td><td>250</td></tr> <tr><td>5月</td><td>350</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>7月</td><td>3300</td></tr> <tr><td>8月</td><td>450</td></tr> <tr><td>9月</td><td>700</td></tr> <tr><td>10月</td><td>400</td></tr> <tr><td>11月</td><td>250</td></tr> <tr><td>12月</td><td>150</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	100	2月	150	3月	600	4月	250	5月	350	6月	1000	7月	3300	8月	450	9月	700	10月	400	11月	250	12月	150	7669	顺义区	1000
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	100																																									
2月	150																																									
3月	600																																									
4月	250																																									
5月	350																																									
6月	1000																																									
7月	3300																																									
8月	450																																									
9月	700																																									
10月	400																																									
11月	250																																									
12月	150																																									
				昌平区	835																																					
				丰台区	782																																					
17	社区医院资源不足	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>450</td></tr> <tr><td>2月</td><td>400</td></tr> <tr><td>3月</td><td>700</td></tr> <tr><td>4月</td><td>700</td></tr> <tr><td>5月</td><td>750</td></tr> <tr><td>6月</td><td>800</td></tr> <tr><td>7月</td><td>800</td></tr> <tr><td>8月</td><td>550</td></tr> <tr><td>9月</td><td>750</td></tr> <tr><td>10月</td><td>850</td></tr> <tr><td>11月</td><td>700</td></tr> <tr><td>12月</td><td>600</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	450	2月	400	3月	700	4月	700	5月	750	6月	800	7月	800	8月	550	9月	750	10月	850	11月	700	12月	600	8371	朝阳区	1636
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	450																																									
2月	400																																									
3月	700																																									
4月	700																																									
5月	750																																									
6月	800																																									
7月	800																																									
8月	550																																									
9月	750																																									
10月	850																																									
11月	700																																									
12月	600																																									
				海淀区	1148																																					
				丰台区	963																																					
18	医院医疗服务	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>7000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>7500</td></tr> <tr><td>4月</td><td>8000</td></tr> <tr><td>5月</td><td>8200</td></tr> <tr><td>6月</td><td>8500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>8800</td></tr> <tr><td>8月</td><td>3800</td></tr> <tr><td>9月</td><td>3000</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>12月</td><td>2800</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	7000	2月	5000	3月	7500	4月	8000	5月	8200	6月	8500	7月	8800	8月	3800	9月	3000	10月	2800	11月	2800	12月	2800	70577	市卫生健康委	36111
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	7000																																									
2月	5000																																									
3月	7500																																									
4月	8000																																									
5月	8200																																									
6月	8500																																									
7月	8800																																									
8月	3800																																									
9月	3000																																									
10月	2800																																									
11月	2800																																									
12月	2800																																									
				朝阳区	7153																																					
				丰台区	3312																																					
19	小区周边道路停车资源不足、违章停车	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>400</td></tr> <tr><td>2月</td><td>250</td></tr> <tr><td>3月</td><td>450</td></tr> <tr><td>4月</td><td>1900</td></tr> <tr><td>5月</td><td>1650</td></tr> <tr><td>6月</td><td>1700</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1650</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1250</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1600</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1150</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1000</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	400	2月	250	3月	450	4月	1900	5月	1650	6月	1700	7月	1650	8月	1250	9月	1600	10月	1100	11月	1150	12月	1000	14271	朝阳区	2143
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	400																																									
2月	250																																									
3月	450																																									
4月	1900																																									
5月	1650																																									
6月	1700																																									
7月	1650																																									
8月	1250																																									
9月	1600																																									
10月	1100																																									
11月	1150																																									
12月	1000																																									
				海淀区	2083																																					
				丰台区	1567																																					
20	共享单车乱停乱放	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>850</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1250</td></tr> <tr><td>3月</td><td>1650</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2250</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2150</td></tr> <tr><td>7月</td><td>1650</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1950</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2250</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1750</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1350</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	850	2月	1250	3月	1650	4月	2300	5月	2250	6月	2150	7月	1650	8月	1950	9月	2250	10月	1750	11月	1500	12月	1350	21136	海淀区	5466
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	850																																									
2月	1250																																									
3月	1650																																									
4月	2300																																									
5月	2250																																									
6月	2150																																									
7月	1650																																									
8月	1950																																									
9月	2250																																									
10月	1750																																									
11月	1500																																									
12月	1350																																									
				朝阳区	4974																																					
				东城区	3193																																					

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求 总量	承办量前三位 的单位	承办量																																					
21	养老机构收费和服务	<table border="1"> <caption>养老机构收费和服务 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>150</td></tr> <tr><td>2月</td><td>130</td></tr> <tr><td>3月</td><td>180</td></tr> <tr><td>4月</td><td>230</td></tr> <tr><td>5月</td><td>220</td></tr> <tr><td>6月</td><td>240</td></tr> <tr><td>7月</td><td>210</td></tr> <tr><td>8月</td><td>130</td></tr> <tr><td>9月</td><td>170</td></tr> <tr><td>10月</td><td>130</td></tr> <tr><td>11月</td><td>150</td></tr> <tr><td>12月</td><td>150</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	150	2月	130	3月	180	4月	230	5月	220	6月	240	7月	210	8月	130	9月	170	10月	130	11月	150	12月	150	2113	朝阳区	475
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	150																																									
2月	130																																									
3月	180																																									
4月	230																																									
5月	220																																									
6月	240																																									
7月	210																																									
8月	130																																									
9月	170																																									
10月	130																																									
11月	150																																									
12月	150																																									
				海淀区	229																																					
				昌平区	217																																					
22	居家养老保障	<table border="1"> <caption>居家养老保障 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>25</td></tr> <tr><td>2月</td><td>25</td></tr> <tr><td>3月</td><td>35</td></tr> <tr><td>4月</td><td>40</td></tr> <tr><td>5月</td><td>30</td></tr> <tr><td>6月</td><td>40</td></tr> <tr><td>7月</td><td>35</td></tr> <tr><td>8月</td><td>30</td></tr> <tr><td>9月</td><td>40</td></tr> <tr><td>10月</td><td>40</td></tr> <tr><td>11月</td><td>45</td></tr> <tr><td>12月</td><td>35</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	25	2月	25	3月	35	4月	40	5月	30	6月	40	7月	35	8月	30	9月	40	10月	40	11月	45	12月	35	447	朝阳区	58
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	25																																									
2月	25																																									
3月	35																																									
4月	40																																									
5月	30																																									
6月	40																																									
7月	35																																									
8月	30																																									
9月	40																																									
10月	40																																									
11月	45																																									
12月	35																																									
				海淀区	57																																					
				西城区	50																																					
23	农村宅基地	<table border="1"> <caption>农村宅基地 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>7月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>8月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>9月</td><td>1800</td></tr> <tr><td>10月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>11月</td><td>1200</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1100</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1000	2月	1000	3月	2000	4月	2200	5月	2300	6月	2300	7月	2000	8月	1500	9月	1800	10月	1500	11月	1200	12月	1100	20071	顺义区	3538
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	1000																																									
2月	1000																																									
3月	2000																																									
4月	2200																																									
5月	2300																																									
6月	2300																																									
7月	2000																																									
8月	1500																																									
9月	1800																																									
10月	1500																																									
11月	1200																																									
12月	1100																																									
				密云区	2521																																					
				平谷区	2376																																					
24	农村村民待遇	<table border="1"> <caption>农村村民待遇 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>6000</td></tr> <tr><td>4月</td><td>5500</td></tr> <tr><td>5月</td><td>5500</td></tr> <tr><td>6月</td><td>5500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>8月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2800</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>2500</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	5000	2月	5000	3月	6000	4月	5500	5月	5500	6月	5500	7月	4500	8月	2800	9月	2800	10月	2800	11月	2500	12月	2500	51312	通州区	7335
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	5000																																									
2月	5000																																									
3月	6000																																									
4月	5500																																									
5月	5500																																									
6月	5500																																									
7月	4500																																									
8月	2800																																									
9月	2800																																									
10月	2800																																									
11月	2500																																									
12月	2500																																									
				密云区	6965																																					
				顺义区	6595																																					
25	农村基础设施建设	<table border="1"> <caption>农村基础设施建设 每月诉求量</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>1500</td></tr> <tr><td>2月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>7月</td><td>5000</td></tr> <tr><td>8月</td><td>6000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>7500</td></tr> <tr><td>10月</td><td>7000</td></tr> <tr><td>11月</td><td>6500</td></tr> <tr><td>12月</td><td>5000</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	1500	2月	2000	3月	2500	4月	2200	5月	2200	6月	2200	7月	5000	8月	6000	9月	7500	10月	7000	11月	6500	12月	5000	50325	顺义区	10102
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	1500																																									
2月	2000																																									
3月	2500																																									
4月	2200																																									
5月	2200																																									
6月	2200																																									
7月	5000																																									
8月	6000																																									
9月	7500																																									
10月	7000																																									
11月	6500																																									
12月	5000																																									
				密云区	8188																																					
				昌平区	5257																																					

序号	问题	每月诉求量 (按自然月统计诉求量)	诉求总量	承办量前三位的单位	承办量																																					
26	房地产中介经营不规范	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>2月</td><td>2500</td></tr> <tr><td>3月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>4月</td><td>4200</td></tr> <tr><td>5月</td><td>4500</td></tr> <tr><td>6月</td><td>4800</td></tr> <tr><td>7月</td><td>5200</td></tr> <tr><td>8月</td><td>4000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>4800</td></tr> <tr><td>10月</td><td>3500</td></tr> <tr><td>11月</td><td>3200</td></tr> <tr><td>12月</td><td>2500</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	4500	2月	2500	3月	4500	4月	4200	5月	4500	6月	4800	7月	5200	8月	4000	9月	4800	10月	3500	11月	3200	12月	2500	49571	朝阳区	10662
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	4500																																									
2月	2500																																									
3月	4500																																									
4月	4200																																									
5月	4500																																									
6月	4800																																									
7月	5200																																									
8月	4000																																									
9月	4800																																									
10月	3500																																									
11月	3200																																									
12月	2500																																									
				密云区	5503																																					
				通州区	4523																																					
27	群租房	<table border="1"> <caption>每月诉求量 (按自然月统计诉求量)</caption> <thead> <tr><th>月份</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>2月</td><td>1100</td></tr> <tr><td>3月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>4月</td><td>2100</td></tr> <tr><td>5月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>6月</td><td>2400</td></tr> <tr><td>7月</td><td>2300</td></tr> <tr><td>8月</td><td>2100</td></tr> <tr><td>9月</td><td>2200</td></tr> <tr><td>10月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2000</td></tr> <tr><td>12月</td><td>1700</td></tr> </tbody> </table>	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2000	2月	1100	3月	2200	4月	2100	5月	2200	6月	2400	7月	2300	8月	2100	9月	2200	10月	2000	11月	2000	12月	1700	24619	朝阳区	8373
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
1月	2000																																									
2月	1100																																									
3月	2200																																									
4月	2100																																									
5月	2200																																									
6月	2400																																									
7月	2300																																									
8月	2100																																									
9月	2200																																									
10月	2000																																									
11月	2000																																									
12月	1700																																									
				昌平区	3515																																					
				丰台区	3448																																					

## 四、全年考评情况

### (一) 各区排名情况

#### 各区综合成绩排名前三

- 1 西城区
- 2 怀柔区
- 3 大兴区

#### 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 房山区大安山乡
- 2 门头沟区大台街道
- 3 怀柔区北房镇
- 4 顺义区天竺镇
- 5 房山区星城街道
- 6 怀柔区杨宋镇
- 7 昌平区阳坊镇
- 8 延庆区百泉街道
- 9 通州区文景街道
- 10 延庆区儒林街道
- 11 大兴区亦庄镇
- 12 平谷区滨河街道
- 13 石景山区金顶街街道
- 14 顺义区双丰街道
- 15 通州区潞源街道
- 16 顺义区北务镇
- 17 海淀区万寿路街道
- 18 怀柔区桥梓镇
- 19 丰台区北宫镇
- 20 海淀区学院路街道
- 21 顺义区旺泉街道
- 22 房山区向阳街道
- 23 怀柔区宝山镇
- 24 北京经济技术开发区荣华街道
- 25 延庆区康庄镇
- 26 顺义区赵全营镇
- 27 密云区石城镇
- 28 西城区展览路街道
- 29 海淀区清华园街道
- 30 大兴区观音寺街道

各区考评排名前三的街道乡镇

- 1 东城区 东四街道、东花市街道、前门街道
- 2 西城区 展览路街道、白纸坊街道、天桥街道
- 3 朝阳区 小关街道、双井街道、麦子店街道
- 4 海淀区 万寿路街道、学院路街道、清华园街道
- 5 丰台区 北宫镇、云岗街道、东高地街道
- 6 石景山区 金顶街街道、广宁街道、八角街道
- 7 门头沟区 大台街道、军庄镇、斋堂镇
- 8 房山区 大安山乡、星城街道、向阳街道
- 9 通州区 文景街道、潞源街道、新华街道
- 10 顺义区 天竺镇、双丰街道、北务镇
- 11 昌平区 阳坊镇、天通苑北街道、城南街道
- 12 大兴区 亦庄镇、观音寺街道、瀛海镇
- 13 怀柔区 北房镇、杨宋镇、桥梓镇
- 14 平谷区 滨河街道、熊儿寨乡、南独乐河镇
- 15 密云区 石城镇、巨各庄镇、檀营地区
- 16 延庆区 百泉街道、儒林街道、康庄镇



### (三) 市属机构排名情况

全年共有 57 个市属机构纳入考评，对其中 5 个月以上有考评成绩的市属机构进行年度排名。



#### (四) 国有企业排名情况

全年共有 46 个国有企业纳入考评，对其中 5 个月以上有考评成绩的国有企业进行年度排名。

国有企业排名前三	
1	排水集团
2	燃气集团
3	电力公司