

# 市长公开电话督查通报

第 4 期

市长公开电话受理中心

2015 年 5 月 13 日

---

## 市长公开电话工作情况通报

4 月份，市长公开电话共接听群众来电 37708 个，一次接通率 92.44%；漏话回拨 2499 个，总接通率 99.07%；直办 27786 件，直办率 73.32%，转办 9956 件；督办 17 件次，其中现场督办 9 次；在媒体发表宣传报道 36 件；办理省长信箱 7 件。领导接听活动顺利进行，本月市供电公司、市人力资源和社会保障局、市民政局、市教育局、江北水城集团主要负责人到受理中心现场接听群众来电。

来电中求助类 11380 件，占 30.03%；咨询类 11127 件，占 26.36%；投诉类 2763 件，占 7.29%；建议类 309 件，占 0.82%。本月接到感谢电话 41 个。

来电前三类为：城市综合类 7275 件，占 19.19%；社会事业类 5291 件，占 13.96%；三农问题类 5039 件，占 13.3%。

承办量前三位为：莘县 1033 件，东昌府区 888 件，茌平 822 件。

各县（市、区）平台办理情况如下表：

二级平台	承办量	办结率	满意率	督办量	督办比	领导接听	省长信箱	综合得分
经济开发区	468	99.79%	99.02%					99.35
茌平	822	99.88%	98.50%				1	99.06
东昌府区	888	99.77%	98.43%					98.99
临清	774	99.10%	98.43%					98.79
东阿	645	98.91%	98.45%					98.74
冠县	809	98.52%	98.55%				3	98.69
莘县	1033	98.84%	98.23%				1	98.59
阳谷	728	97.80%	98.57%	1	12.50%			97.23
江北水城 旅游度假区	195	99.49%	98.45%	2	25.00%			96.42
高唐	577	97.92%	98.28%	2	25.00%			95.85
高新区	234	99.15%	97.55%	2	25.00%			95.78

各市直部门平台办理情况如下表：

二级平台	承办量	办结率	满意率	督办量	督办比	领导接听	省长信箱	综合得分
市人社局	62	100.00%	100.00%			1	1	100.00
市供电公司	47	100.00%	100.00%			1		100.00
市银监会	33	100.00%	100.00%					100.00
电信公司	26	100.00%	100.00%					100.00
水务集团	24	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	16	100.00%	100.00%			1		100.00
市水利局	12	100.00%	100.00%					100.00
市药监局	8	100.00%	100.00%					100.00
市国土局	7	100.00%	100.00%					100.00
市工商局	6	100.00%	100.00%					100.00
市文广新局	6	100.00%	100.00%					100.00
市国税局	5	100.00%	100.00%					100.00
市财政局	4	100.00%	100.00%					100.00
市质监局	3	100.00%	100.00%					100.00
市畜牧局	2	100.00%	100.00%					100.00
市经信委	1	100.00%	100.00%					100.00

市执法局	541	100.00%	99.70%					99.82
联通公司	69	100.00%	99.07%					99.44
市物价局	58	100.00%	98.75%					99.25
市教育局	39	97.44%	100.00%			1		99.23
市交通局	191	100.00%	98.50%					99.10
市市政公用局	165	98.79%	98.70%					98.86
市卫计委	43	100.00%	97.93%					98.76
市公路局	27	100.00%	97.37%					98.42
市广电总台	29	96.55%	99.08%					98.42
市环保局	14	92.86%	100.00%					97.86
移动公司	63	100.00%	96.33%					97.80
市住建委	260	98.46%	98.23%	1	12.50%			97.23
市交巡警支队	478	89.12%	99.37%					96.36
市公安局	172	93.02%	96.23%				1	95.65
市民政局	6	83.33%	100.00%				1	95.00
市地税局	9	88.89%	90.00%					90.67
古城保护与改造指挥部	29	68.97%	98.57%					89.83
市农委	1	0.00%	0.00%					0.00

注：满意率和办结率由系统直接生成，督办比为督办件数和各单位督办总件数的比值。综合得分分别以满意率、办结率、督办比按 6: 3: 1 进行综合核算。

### 来电热点：

1. **小麦直补款问题。**近两个月来，咨询今年小麦直补款何时发放的来电持续增多，本月此类来电共有 783 个，较之上月翻一番。针对此问题，受理中心及时联系市农委和市财政局，了解今年相关政策，向来电群众做好解释工作。

2. **违章停车问题。**4 月份，涉及机动车违章停车的来电较为集中，本月共有 458 个，是上月同类问题的两倍多。有的市民对个别路段机动车辆乱停乱放导致交通拥堵的情况进行投诉举报，有的市民对交警部门开具的处罚单提出质疑。接到此类来电，受理中心第

一时间与市交巡警支队联系，督促核实情况，保障道路畅通。

**3. 占道经营问题。**夏季临近，城区个别路段的占道经营问题凸显，相关投诉来电较多。4月份共有412个此类来电，较之上月增加41.58%。投诉集中在两方面：一是上下班高峰期居民小区和学校附近路段游商占道经营，导致道路拥堵严重；二是傍晚至深夜饭店门前露天烧烤，污染环境。对此类问题，受理中心及时联系执法部门，安排疏导治理，加大执法力度，保障市容环境卫生。

### **典型案例：**

1. 4月4日，有市民致电受理中心反映，其加油卡遗失，希望派出所尽快立案调查。受理中心立即转办市公安局，经调查，来电人将加油卡遗忘在加油机内，属于物品遗失，不符合立案标准，派出所不能立案。但可以协助来电人找到捡卡人，追回其加油卡，捡卡人拒绝归还的，可到人民法院立案并进行诉讼。新区派出所民警张忠军等人已协助来电人联系到捡卡的当事人，当事人已于2015年4月8日将加油卡和消费的现金归还来电人。

2. 4月13日，城区二干路大华衡器厂家属院居民到受理中心反映，其下水道因为修建二干路绿化带遭到破坏堵塞，影响正常生活排污。根据群众反映情况，4月14日，受理中心调度市住建委、绿化带施工方及道路施工方同时到二干路堵塞现场查找原因。经协调，道路施工方承诺尽快找到堵塞源头，并将该处管网重新与新建城市管道接通。次日，堵塞管道已疏通。4月17日，经受理中心回

访及现场确认，居民排污管网已经接通。市民对处理结果表示十分满意。

3. 东昌府区堂邑镇高庄村村民来电反映，其子于2014年9月查出患有鼻腔淋巴瘤疾病，现在省立医院治疗，区慈善总会已给予其3000元帮扶，因家庭贫困，无力承担高昂的医疗费，希望市慈善总会给予帮助。受理中心随即联系市民政局，经核实情况属实，市慈善总会给予其5000元救助金。来电人表示感谢。

4. 4月15日，受理中心接到市民举报，聊城市站前街鑫鹏花园小区南临胡同内馒头加工作坊使用塑料笼布加工馒头，存在食用安全隐患，希望尽快查处。受理中心立刻转办市药监局热线办，经区局古楼食药所执法人员现场调查，发现该店蒸馒头的笼屉内有使用过的塑料笼布，执法人员立即向其下达了责令整改通知书，责令其停业整顿，并尽快更换食品级的笼布。

### **工作动态：**

1. 4月份，市供电公司总经理王肃，市人力资源和社会保障局局长任之燕，市民政局局长韩更大，市教育局党组成员、正县级督学李开双，江北水城集团党委书记、董事长、总经理徐文华先后到受理中心，现场接听市民来电，与群众进行零距离沟通，为群众答疑解惑，并当场安排相关部门尽快为群众办理。

2. 4月9日和27日，受理中心分别赴阳谷县和冠县热线办，就市民反映强烈的邮政储蓄营业点办理业务时存在的诸多问题和平

台建设情况进行了督导。

3.4月30日，全市市长公开电话工作会议在市政府八楼会议室召开。会议首先传达了王忠林市长的贺信，市委常委、常务副市长耿涛出席会议并作了重要讲话。耿涛指出，开通市长热线是党委、政府畅通民意、保障民生的重大举措，也是我市政府系统加快职能转变、改进工作作风的重要探索。经过十年的不懈努力，我市市长热线工作取得了较大的成绩。耿涛强调，在下步工作中，要立足现有基础，进一步提升来电办理水平。热情服务，在展现政府良好形象上有新提升；认真办理，在维护来电群众权益上有新提升；积极探索，在着力创新热线工作思路上有新提升。同时，各级各部门要切实强化组织领导，努力提升工作成效，推动全市市长热线工作实现新提升。一是要加强领导，靠前指挥；二是要明确责任，严格督查；三是要建好队伍，保障硬件；四是要搞好宣传，营造氛围，以这次会议为契机，推进市长热线工作再上新台阶。

会议由市政府副秘书长、市长公开电话受理中心主任郭新华主持，茌平县、阳谷县、市交巡警支队、市住建委等单位在会议上作了典型发言。

---

报: 市委书记，市长，分管市长，市委秘书长，市政府秘书长。

发: 各县（市、区）政府，市属开发区管委会，市直有关部门和单位。

---