

# 市长公开电话督查通报

第 1 期

市长公开电话受理中心

2015 年 2 月 12 日

## 市长公开电话工作情况通报

1 月份，市长公开电话共接听群众来电 36350 个，一次接通率 93.02%；漏话回拨 2201 个，总接通率 99.08%；直办 28029 件，直办率 77.11%，转办 8321 件；督办 36 件次，其中现场督办 15 次；在媒体发表宣传报道 35 件；办理省长信箱 2 件，办结率为 100%。领导接听活动顺利进行，本月东阿、茌平、经济开发区、江北水城旅游度假区来中心接听群众来电各一次。

来电中咨询类 11242 件，占 30.39%；求助类 9733 件，占 26.31%；投诉类 2870 件，占 7.76%；建议类 402 件，占 1.09%；共接到感谢电话 25 个。

来电前三类为：城市综合类 5838 件，占 15.78%；社会事业类 4939 件，占 13.35%；三农问题类 4435 件，占 11.99%。

承办量前三位为：莘县 914 件，东昌府区 796 件，茌平 785 件。各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
市供电公司	27	100.00%	100.00%					100.00
市人社局	25	100.00%	100.00%					100.00
市公路局	22	100.00%	100.00%					100.00
市药监局	9	100.00%	100.00%					100.00
电信公司	8	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	8	100.00%	100.00%					100.00
市财政局	8	100.00%	100.00%					100.00
水务集团	6	100.00%	100.00%					100.00
市文广新局	4	100.00%	100.00%					100.00
市国税局	4	100.00%	100.00%					100.00
市地税局	4	100.00%	100.00%					100.00
市畜牧局	3	100.00%	100.00%					100.00
市国土局	2	100.00%	100.00%					100.00
市质监局	1	100.00%	100.00%					100.00
市农委	1	100.00%	100.00%					100.00
经济开发区	436	99.77%	99.00%			1		99.33
市住建委	263	99.63%	98.65%					99.08
市教育局	34	100.00%	98.42%					99.05
市执法局	295	100.00%	99.75%	2	9.09%			98.94
市卫计委	55	96.37%	100.00%					98.91
高新区	239	100.00%	98.05%					98.83
茌平	785	99.87%	97.80%			1		98.64
江北水城旅游度假区	172	100.00%	97.72%			1		98.63
市民政局	17	94.13%	100.00%					98.24
市交通局	164	98.77%	97.65%					98.22
联通公司	73	100.00%	96.60%					97.96
莘县	914	99.57%	98.25%	2	9.09%			97.91
市交巡警支队	317	95.27%	98.75%					97.83
市市政公用局	184	94.03%	99.35%					97.82
临清	643	99.23%	98.20%	2	9.09%			97.78
市物价局	64	96.87%	97.83%					97.76

阳谷	675	96.00%	97.58%				1	97.35
市银监会	45	97.77%	95.83%					96.83
市广电总台	37	89.20%	100.00%					96.76
市水利局	15	100.00%	94.45%					96.67
冠县	775	99.23%	97.78%	4	18.18%			96.62
市公安局	165	93.93%	97.40%					96.62
东阿	671	99.57%	97.38%	4	18.18%	1	1	96.48
移动公司	47	100.00%	94.00%					96.40
东昌府区	796	99.63%	98.23%	6	27.27%			96.10
高唐	369	95.13%	97.05%	2	9.09%			95.86
市工商局	4	100.00%	87.50%					92.50
市环保局	7	100.00%	85.00%					91.00
古城保护与改造指挥部	36	75.00%	91.05%					87.13

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. 拖欠农民工工资、工程款问题。**春节在即，反映有关拖欠农民工工资、工程款的来电持续增多，本月此类来电共有 1319 个，较之上月 739 个增加了 78.48%，主要问题仍然是涉及发包方拖欠工程款、包工头拖欠农民工工资、小型企业（工厂）拖欠职工工资、农村城乡一体化保洁人员工资拖欠等问题，邯济铁路工程中也有农民工反映存在拖欠工资问题。对于此类问题，中心及时转交有关部门协调处理。

**2. 社会治安问题。**本月，涉及社会治安的来电较为集中，本月共形成此类工单 1114 个，较之上月增长 32.62%。其中涉及打架斗殴的 520 个，涉及盗窃的 213 个，涉及诈骗的 87 个，涉及赌博的 55 个。年关将近，归乡和外出探亲人员流动量较大，各种不安定因

素和安全隐患增多，中心第一时间将来电反映问题转交公安机关处理，并督促公安机关做好防盗窃、防诈骗范宣传工作，加大治安巡逻力量，开展集中清查活动，力保春节期间安乐祥和。

**3. 城乡低保问题。**1 月份，有关城乡低保问题的来电较多，本月共形成 641 个工单。来电内容主要涉及农村家庭困难求助、申请低保、举报低保户的审批不公开公正、反映低保金的发放额度与国家政策规定的标准不一致等情况，也有部分群众来电咨询城市低保和农村五保优抚政策的相关问题。针对此类问题，中心及时联系相关部门，掌握相关政策，完善知识库，第一时间为群众解疑答惑。

**4. 供暖问题。**1 月份，涉及供暖的来电共有 550 个，内容相对前两个月呈现单一化，主要问题是温度不达标。对于此类来电，中心根据小区供暖的管理模式，及时转交市政公用事业局或市住建委办理。

### **典型案例：**

1.1 月 6 日，有市民来电举报，在市区建设路和鲁化路交叉口向北 1 公里处有一家生产桶装纯净水的黑作坊，希望相关部门进行查处。受理中心立即转交东昌府区政府办理。经东昌府区食药局调查，执法人员到达举报人举报地点后，发现该作坊正在用地下水通过简单的净化设备生产桶装纯净水，环境简陋，卫生条件恶劣。现场当事人未能提供“食品生产许可证”和“营业执照”，执法人员对水净化设备进行现场查封，现场扣押用于运输纯净水的汽油机动

三轮车及桶装水 30 桶，并对当事人立案调查。

2.1 月 17 日，市民梁先生来电投诉，1 月 16 日下午，其在振兴路某饭店就餐，餐后饭店不为其开发票，因此致电求助，希望按相关政策进行处罚，给来电人补开发票并道歉。经市地税局调查，该酒店称梁先生就餐时使用了美团网团购的消费券，已经享受了优惠。酒店服务人员据此不再给梁先生开具发票，并因此和酒后的梁先生发生争执。地税局工作人员对该酒店有关人员进行了有关发票知识的讲解，酒店同意给梁先生补开发票并进行道歉。随后工作人员把调查处理情况告知了梁先生，梁先生同意了酒店补开发票并接受酒店方的道歉，并对处理结果表示满意。

3.1 月 20 日，市民杨先生来电投诉，东昌府区水城小学二年级一班教师殴打学生，造成学生脸部肿胀，家长要求给出合理解释。受理中心立即转交东昌府区政府处理，经区教育局调查，水城小学二年级一班教师体罚学生一事属实。该学校已就此事对该教师进行了批评教育，经学校研究决定对该教师做出以下处理：1、向家长赔礼道歉，取得家长谅解；2、写出深刻书面检查，师德量化分为零，本年度量化分全部扣除，三年内不许评优评模。

4.1 月 21 日，市民李先生来电求助，其与三十名工友于 2014 年 1 月至 11 月底在柳园南路恒大名都小区工程建设中做木工工作。建筑商为中国中铁建筑建设集团，至今拖欠其与工友共 200 余万元工资没有发放，请求市长热线帮助协调发放。受理中心第一时间转

交市住建委办理，经市清欠办调查，来电人反映情况属实，经过协调，1月23日上午，开发商即给工人进行银行转账，所有工资已全部结清。来电人非常满意并表示感谢。

### **工作动态：**

1.1月1日，市委副书记、市长王忠林、副市长任晓旺、市政府秘书长马骏一行来到受理中心走访慰问，向坚守在岗位的工作人员送去节日的问候和祝福。

王忠林认真听取了系统升级改造以来的工作情况汇报，对中心提升受理水平、狠抓督办落实等情况给予肯定，提出市长公开电话自2014年6月15日启用新系统以来，作用发挥得很好，成为了民生电话、爱心电话、监督电话，并发挥了很好的表率作用，成为全市民生热线电话的龙头和榜样。新的一年，要在去年取得良好成效的基础上，将工作做得更加细致、更加认真，做到件件有回声、事事有着落，促进聊城和谐建设。

2.1月份，东阿县委副书记、县长周文明，茌平县委副书记、县长雷霞，经济开发区管委会副主任吕广华、江北水城旅游度假区党工委书记韩金芳先后到受理中心，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。中心邀请了各界新闻媒体进行了现场采访和广泛宣传。

3.1月16日，市长公开电话受理中心召开县（市区）二级平台负责人经验交流座谈会，市长公开电话受理中心副主任杨洁出席会

议并讲话。会议传达了王忠林市长在新年元旦慰问受理中心时的讲话。县（市区）二级平台负责人先后发言，总结各自工作中的先进做法，相互交流、相互借鉴。会议主要在健全网络建设、规范回复结果、加强队伍建设、加大督办落实力度和对外宣传等方面进行了广泛的交流与探讨。

4.1月23日，市长公开电话受理中心举办2015年度第一届知识竞赛，切实提高受理人员的服务水平和工作积极性，丰富受理人员的业务学习形式。受理中心从知识库1975条信息中随即挑选50个问题进行抢答，按得分进行评选。通过活动，提高了受理人员日常学习的积极性和主动性，明确了学习的重点，增加了知识储备量，提高了服务技能，为更加扎实细致地开展受理工作夯实了理论基础。

---

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。

---