

市长公开电话督查通报

第 2 期

市长公开电话受理中心

2015 年 3 月 11 日

市长公开电话工作情况通报

2 月份，市长公开电话共接听群众来电 33809 个，一次接通率 90.47%；漏话回拨 2548 个，总接通率 98.01%；直办 26814 件，直办率 78.56%，转办 7317 件；督办 18 件次；在媒体发表宣传报道 12 件；办理省长信箱 6 件。领导接听活动顺利进行，本月市委常委、常务副市长耿涛，高新区党工委书记、管委会副主任周兆岩到中心现场接听群众来电。

来电中求助类 8502 件，占 24.91%；咨询类 8171 件，占 23.94%；投诉类 1787 件，占 5.24%；建议类 231 件，占 0.68%。本月接到感谢电话 42 个，锦旗 2 面。

来电前三类为：城市综合类 4094 件，占 11.99%；社会事业类 3778 件，占 11.07%；人力资源保障类 3554 件，占 10.41%。

承办量前三位为：莘县 822 件，冠县 731 件，东昌府区 674 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	327	99.39%	97.45%					98.29
冠县	731	99.18%	96.93%				2	97.91
茌平	603	99.67%	95.98%				2	97.49
阳谷	563	94.85%	98.22%					97.39
东昌府区	674	99.70%	95.78%					97.38
高新区	215	100.00%	95.58%			1		97.35
临清	519	98.69%	98.88%	2	16.67%		1	97.27
东阿	570	98.07%	96.40%					97.26
江北水城 旅游度假区	141	97.16%	94.73%					95.99
莘县	822	99.27%	95.38%	2	16.67%		1	95.34
高唐	335	94.63%	95.53%	1	8.33%			94.88

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
市物价局	29	100.00%	100.00%					100.00
水务集团	16	100.00%	100.00%					100.00
市教育局	15	100.00%	100.00%					100.00
电信公司	14	100.00%	100.00%					100.00
市环保局	12	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	7	100.00%	100.00%					100.00
市文广新局	6	100.00%	100.00%					100.00
市药监局	5	100.00%	100.00%					100.00
市水利局	5	100.00%	100.00%					100.00
市财政局	4	100.00%	100.00%					100.00
市地税局	3	100.00%	100.00%					100.00
市工商局	1	100.00%	100.00%					100.00
市农委	1	100.00%	100.00%					100.00
市卫计委	47	100.00%	98.33%					99.00
移动公司	35	100.00%	98.00%					98.80
市公路局	16	100.00%	97.50%					98.50

市交通局	153	100.00%	96.72%					98.03
市交巡警支队	267	95.06%	99.03%					97.94
市供电公司	14	92.86%	100.00%					97.86
市住建委	223	97.31%	97.58%					97.74
市执法局	208	99.52%	99.63%	3	25.00%			97.14
市市政公用局	98	95.68%	97.37%					97.12
古城保护与改造指挥部	31	90.32%	100.00%					97.10
市银监会	33	96.97%	95.83%					96.59
市人社局	29	100.00%	94.28%					96.57
市广电总台	42	88.10%	100.00%					96.43
市国土局	7	85.71%	100.00%					95.71
联通公司	44	100.00%	91.48%					94.89
市安监局	8	100.00%	90.00%					94.00
市公安局	140	89.29%	92.68%	4	33.33%			89.06
市民政局	2	50.00%	100.00%					85.00

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. 交通秩序问题。春节期间，不少市民来电反映有关交通秩序的问题，本月此类来电共有 646 个。内容主要集中在两方面：一是违章停车，市人民医院、运河博物馆、孔繁森纪念馆及各大商场附近的马路两侧车辆乱停乱放情况较为严重；二是交通堵塞，湖滨路、聊莘路与沙镇振兴街路口、梁水镇至八甲刘村路口的反映较为强烈。对于此类问题，中心立即与交警部门联系，安排疏导交通，加大执法力度，保障道路畅通。

2. 环境卫生问题。2 月份，随着城乡环卫一体化的推进，市民对各村环境卫生状况较为关心，对村内垃圾处理不及时、不彻底等

问题反映较为强烈。本月共形成此类工单 121 个，较之上月增长 47.56%。针对此类问题，中心及时转交各县（市、区）政府进行调查处理，保障村民良好的生活环境。

3. 居民用水、用电问题。春节前后，反映有关居民生活用水、用电的来电量居高不下，近两个月此类来电共有 1393 个，内容主要涉及停水、停电、水压过低、电压不稳等问题。接到此类来电，中心第一时间联系相关部门，尽快抢修，确保春节期间群众的日常需求。

典型案例：

1. 2 月 5 日，冠县东古城镇前邵村村民魏建福来电求助，其家人王玉真因颈部肿瘤现瘫痪在床，已花费十几万元，现仍需每天吃药，想要办理残疾证申请残疾人低保，但病人行动不便无法外出，请求中心给予帮助。受理中心随即与冠县热线办联系，经调查，来电人反映情况基本属实，县残联已派工作人员上门评残，为其办理残疾证。

2. 2 月 25 日，冠县定远寨乡北杨庄村村民杨先生反映，其自行修建的灌溉机井一直在使用，但该村电工在未作任何解释的情况下报停断电，现在面临春季灌溉，来电人希望尽快接电。受理中心立即转交冠县热线办核实处理，经调查，该村正在检修线路，只是短期停电，镇政府已经责令尽快通电。经回访，当日即恢复供电，确保春灌顺利进行。

3. 市民徐先生来电反映，茌平县北关建筑公司承建的振兴办事处商业城北关1号回迁楼建设工程，包工头拖欠来电人等8名外墙保温工程工人3万多万元工资，一直没有结算，请求协调处理。受理中心立即转交茌平县热线办，经该县住建局积极协调，建筑方已将工程款全部结清。来电人对处理结果表示非常满意。

4. 家住东阿县书香门第小区的刘先生来电反映，该小区3单元的电梯经常损坏，给居民出行带来不便，希望尽快维修。受理中心随即联系东阿县热线办，经该县住建局协调督促，物业及时与维保公司联系检查，确认为下层感应器损坏，已与零部件生产商联系并抢修，电梯已于当日恢复运行。

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。
