

# 市长公开电话督查通报

第 3 期

市长公开电话受理中心

2015 年 4 月 13 日

---

## 市长公开电话工作情况通报

3 月份，市长公开电话共接听群众来电 37064 个，一次接通率 93.33%；漏话回拨 2111 个，总接通率 99.03%；直办 27931 件，直办率 73.96%，转办 9685 件；督办 15 件次，其中现场督办 6 次；在媒体发表宣传报道 38 件；办理省长信箱 5 件。领导接听活动顺利进行，本月副市长任晓旺、市交通局局长高洪岩、市交巡警支队支队长张金忠到受理中心现场接听群众来电。

来电中求助类 10912 件，占 28.89%；咨询类 10184 件，占 26.97%；投诉类 2663 件，占 7.05%；建议类 308 件，占 0.82%。本月接到感谢电话 33 个。

来电前三类为：城市综合类 6222 件，占 16.47%；三农问题类 5727 件，占 15.16%；社会事业类 4372 件，占 11.58%。

承办量前三位为：莘县 1048 件，东昌府区 1022 件，冠县 918

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	394	100.00%	98.72%				1	99.23
江北水城 旅游度假区	184	99.46%	98.62%					99.01
茌平	884	99.55%	98.18%					98.78
高新区	264	100.00%	97.58%					98.55
莘县	1048	99.24%	97.65%				2	98.36
东阿	658	98.78%	97.65%					98.22
东昌府区	1022	99.71%	98.45%	1	11.11%		1	97.87
冠县	918	99.46%	97.77%	1	11.11%			97.39
阳谷	725	98.62%	96.82%	1	11.11%			96.57
临清	763	99.21%	96.33%	1	11.11%		1	96.45
高唐	488	96.93%	98.30%	2	22.22%			95.84

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	47	100.00%	100.00%					100.00
移动公司	33	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	22	100.00%	100.00%					100.00
电信公司	19	100.00%	100.00%					100.00
市教育局	18	100.00%	100.00%					100.00
市环保局	13	100.00%	100.00%					100.00
市药监局	12	100.00%	100.00%					100.00
市文广新局	8	100.00%	100.00%					100.00
市工商局	6	100.00%	100.00%					100.00
市地税局	6	100.00%	100.00%					100.00
市质监局	4	100.00%	100.00%					100.00
市农委	3	100.00%	100.00%					100.00
市国税局	2	100.00%	100.00%					100.00
市执法局	370	100.00%	99.62%					99.77
市广电总台	31	100.00%	98.57%					99.14
市供电公司	54	100.00%	98.22%					98.93

水务集团	39	100.00%	98.22%					98.93
市卫计委	53	96.23%	100.00%					98.87
市人社局	35	100.00%	98.00%					98.80
市市政公用局	165	95.76%	100.00%					98.73
市交通局	176	100.00%	97.67%			1		98.60
市水利局	21	95.24%	100.00%					98.57
联通公司	63	98.41%	97.83%					98.22
市银监会	57	100.00%	96.52%					97.91
市公路局	29	96.55%	97.37%					97.39
市住建委	288	98.88%	99.60%	2	22.22%			97.20
市交巡警支队	322	91.61%	99.38%			1		97.11
市民政局	9	88.89%	100.00%					96.67
市公安局	161	95.65%	97.07%	1	11.11%			95.82
市财政局	7	85.14%	100.00%					95.54
古城保护与改造指挥部	25	76.00%	100.00%					92.80
市国土局	4	75.00%	100.00%					92.50

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. 耕地灌溉问题。**3月份，很多市民来电反映有关农村耕地灌溉的问题，本月此类来电多达 1568 个。来电主要涉及扬水不及时、河道内没水，给水时间过短、水量过小，河道堵塞等情况，影响春灌。此外，还有市民来电反映河水被污染导致无法使用河水灌溉。针对此类问题，受理中心认真汇总分析，进行了实地暗访和调查走访，积极与有关部门联系，督促问题的落实解决。

**2. 驾校管理问题。**本月，反映有关驾考约考难的来电较多，共有 591 个相关来电，较之上月翻一番。其中，约考难和乱收费仍是市民投诉的热点焦点。针对此类问题，受理中心积极联系交通部门

和交警部门，掌握相关政策，完善知识库，第一时间为群众答疑解惑。同时，邀请市交巡警支队领导及相关科室负责人到受理中心做出明确答复，并通过新闻媒体向社会公布。

**3. 小麦直补款问题。**3月份，涉及小麦直补款发放的来电较多，本月此类来电共有364个，较之上月增长了49.79%。有的村民咨询小麦直补款的发放时间，有的村民反映上报亩数和实际耕种亩数不符，还有的村民对生产性费用与小麦直补款捆绑收费等提出质疑。接到此类来电，受理中心及时转交各县（市、区）政府进行调查处理。目前来电以莘县、临清较为集中。

### **典型案例：**

1. 3月12日，莘县古云镇张台村村民来电求助，金堤河的河水已变为红色，污染严重，影响灌溉。受理中心立即与莘县热线办联系。莘县热线办回复，此红水为上游河南省排入，莘县环保局随即致函上游环保部门，要求查明原因并立即采取措施，现河水颜色已基本恢复，监测的COD、PH等指标已正常，来水已达灌溉标准。3月26日，受理中心督查科到莘县十八里铺镇、朝城镇、观城镇、古云镇等6个群众举报点进行了实地暗访，目前河水水质已经变清，群众已经开始使用河水灌溉。

2. 3月15日，莘县新华路雨泉花园小区一业主来电求助，其家中天然气管道阀门把手交工前断裂，多次向燃气公司反映却一直没有更换，希望妥善处置。受理中心立刻联系莘县热线办，经调查，

来电人反映属实，该县燃气管理办公室随即协调莘阳天然气公司进行维修，已于当日上午更换完毕，并责成莘阳天然气公司加强管理，做好日常巡检和服务。

3. 3月23日，市民苏女士来电反映，东昌府区文化路书香苑小区一单元电梯经常出现故障，希望物业公司尽快维修。受理中心立即联系市住建委热线办，经协调处理，电梯已检修，门锁已更换，现已恢复使用。

4. 3月25日，市民韩先生来电反映：滨河大道橡胶坝桥北侧单行道每天都有车辆逆行行驶（来电人表示此处有单行道标志）；滨河大道与建设路交界处入口无左转标志，但经常出现左转车辆行驶；利民路与卫育交界处东丁字路口经常出现车辆左转现象（来电人表示此处有禁止左转标志）。来电人建议，在此三处安装摄像头监控，加大监管力度。当日正值市交巡警支队来受理中心接听市民来电，支队领导高度重视，当场安排调查处理。经调查，滨河大道橡胶坝北侧的单行道是近期增设的交通标志，还没有公示，待公示期过后，先采用移动电子警察车进行违法抓拍；滨河大道与建设路口的交界处近期将增设太阳能交通信号灯；运河两岸与小礼拜寺街路口，先期将采用移动电子警察进行查处，2015年市交巡警支队计划增设36处电子警察。

### **工作动态：**

1. 3月份，副市长任晓旺、市交通局局长高洪岩、市交巡警支

队支队长张金忠先后到受理中心，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。

2.3月25日，青岛市地震局局长仇维宏一行来受理中心参观。市政府副秘书长、受理中心主任郭新华，市地震局局长马卫红陪同参观。

---

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。

---