

市民服务热线(12345)月报

〔2015〕第 5 期

市长公开电话受理中心

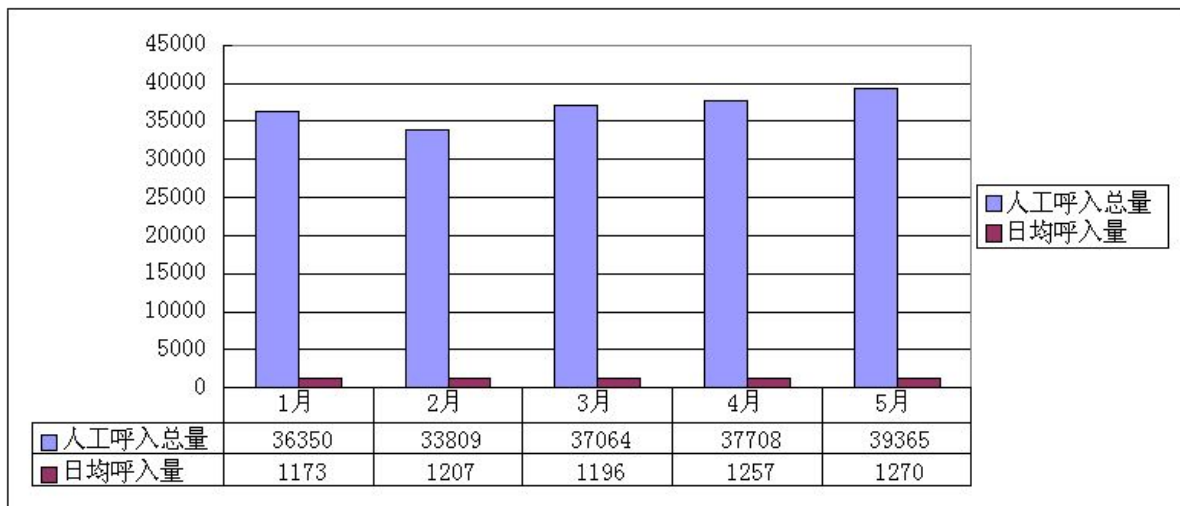
2015 年 6 月 15 日

今年 5 月份，市民服务热线加大工作力度，着力畅通民意渠道，切实做好群众来电的接听和办理工作，现将本月来电及办理情况总结如下。

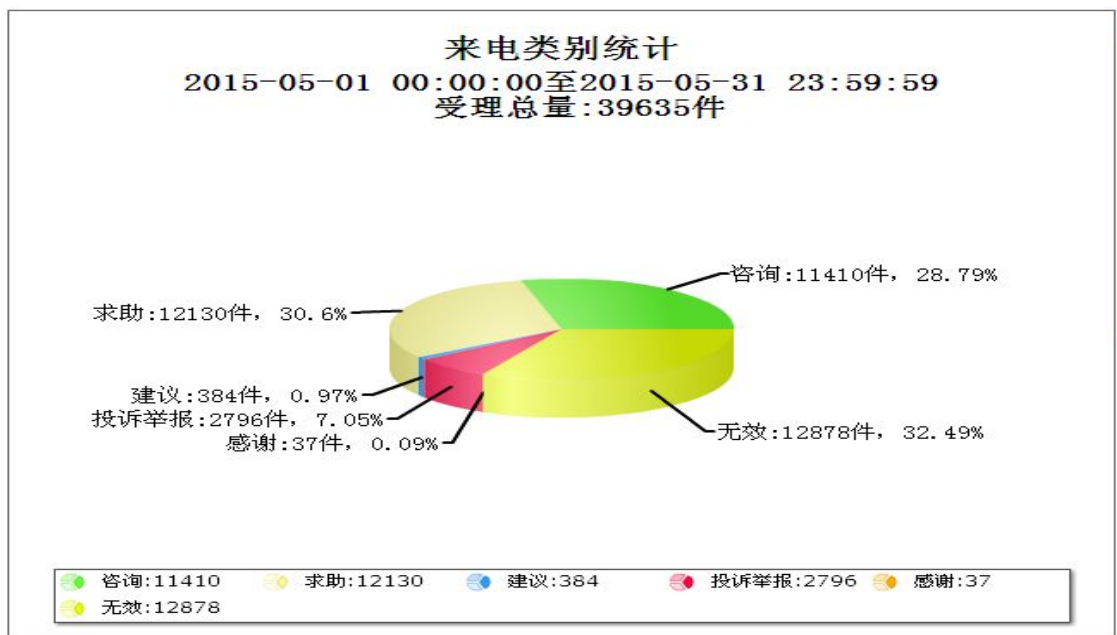
一、来电基本情况及类别分析

5 月份，共呼入群众来电 39365 个，其中一次接通群众来电 36204 个，一次接通率为 91.97%；经漏话回拨接通电话 2870 个，未接通 450 个，已全部短信提示，总接通群众来电 39074 个，总计接通率为 99.26%；受理来电工单 39635 个，其中直办工单 29146 个，直办率为 73.54%，比上月提升 0.24%。

1-5 月，市民服务热线累计接听群众来电 184296 个。与三、四月份相比，5 月份来电受理量略有上升，日均呼入量比上月增加 13 个，增长 0.01%；日均工单受理量比上月增加 16 个，增长 0.01%。

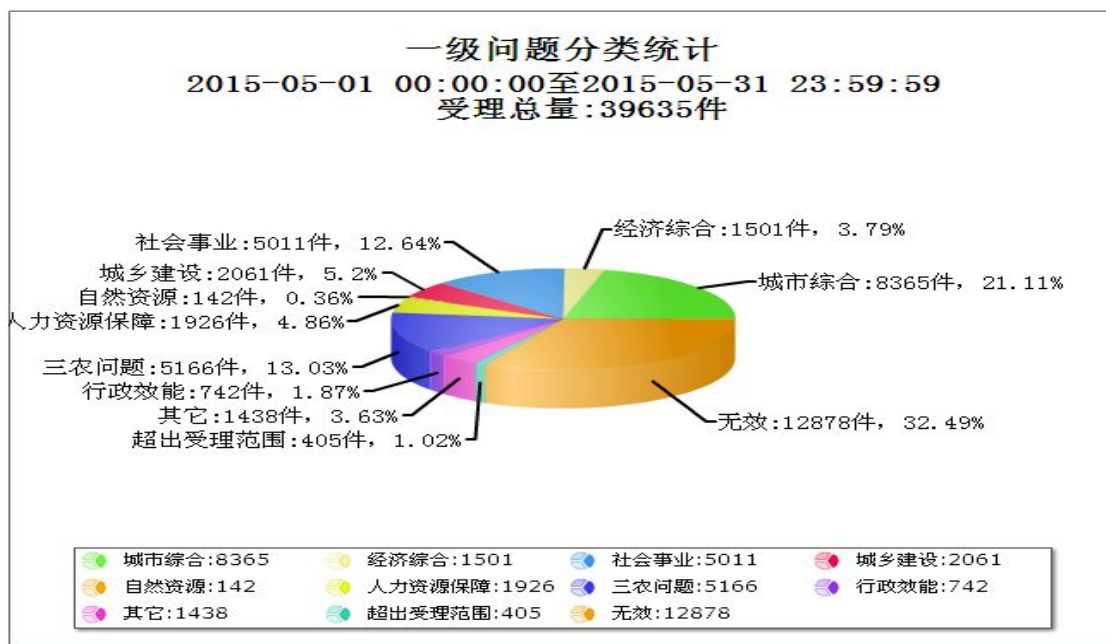


从来电性质类别看，5月份群众来电主要以求助和咨询电话为主，两项群众来电共计23540件，占来电总量的59.39%。其次为投诉举报类来电，共计2796件，占群众来电总量的7.05%。本月受理中心共接到群众感谢电话37个。



从群众来电反映问题类别看，城市综合类来电最多，共计8365件，占来电总量的21.11%；其次为三农问题类，共计5166件，占来电总量的13.03%；占比居第三位的为社会事业类，共

5011 件，占来电总量的 12.64%；再次为城乡建设类和人力资源保障类，分别占来电总量的 5.2%和 4.86%，其余各项占比均在 4%以下。



二、来电热点问题及相关典型案例

经认真分析整理，5 月份群众来电反映较为集中的四类问题分别是：

（一）咨询农业补贴政策问题。相关工单共 1607 个，主要涉及 2015 年小麦直补款发放时间等问题。建议相关县（市、区）按照“三严三实”的要求，切实加大工作力度，确保小麦直补款及时足额发放到相关群众手中，把中央的惠民政策切实落实到位，维护好广大人民群众得到实实在在合法权益；同时对群众反映的在小麦直补款发放中出现的各类违法、违规现象，一经查实，要从严追究相关人员的责任。相关典型案例有：

1、案例情况：来电人咨询，是否有 2015 年的小麦补贴。

办理情况：已根据市农委、市财政局反馈的内容“目前我省对农业补贴政策正在进行改革，具体文件仍未出台，建议市民继续关注”向市民解答。

2、案例情况：冠县桑阿镇谢家海村村民陈海强来电反映，其 2007 年至 2015 年每年均种植 5 亩小麦，从未领取过小麦直补款，望尽快给予发放。

办理情况：冠县桑阿镇回复，来电人反映小麦直补款未发放一事，是因为陈海强的父亲身份证不能用，将其从 2007 年到 2014 年的小麦直补款打到了小队会计的卡上。2015 年的小麦直补款还未发放。如果陈海强不愿将小麦直补款打到会计卡上，请他本人带身份证办张农村信用社的卡报到桑阿镇财所。

（二）机动车和驾驶员管理。相关工单共计 954 件，其中有关驾驶管理的工单计 694 件，反映事件中驾校管理较多，其中驾校针对 VIP 学员收费后约考问题最为集中。主要表现在以下几个方面：一是大多数市民反映通过科目一或科目二考试后较长时间不能给预约考后续科目，反映至市交通局及市交巡警支队，目前两部门均称超出管理范围，约考成为难点；二是驾校以不升级 VIP 班为由不予以约考，强制学员升级 VIP 班，且不能及时安排学员进行学习；三是由于无法约考或其他原因，学员就退费问题不能和驾校达成一致。相关典型案例有：

1、案例情况：来电人反映，2013 年报考聊城市恒大驾校 C1

型驾驶证考试，2014年4月通过科目一考试，现需进行科目二考试，该校教练告知需要缴纳1200元转为VIP方可约考科目二。来电人认为这种强制行为不合理，希望尽快给其约考。

办理情况：市交通局回复，考试及收费问题不属该局管理；市交巡警支队回复，来电人反映的情况为驾校行为，建议由驾校主管部门市交通局处理。目前两部门均未受理该问题。

2、案例情况：来电人求助，2012年在聊城市利民驾校报考驾驶证，至今未给其约考科三，教练孙宝强告知来电人欲约考科三需缴纳200元约考费，来电人认为不合理，希望尽快给其办理约考。

办理情况：市交通局回复，来电人反映的系驾校乱收费问题；市物价局回复，收费项目中没有此项收费，学员可以拒绝交纳。不交纳不给约考属服务不到位，请转行业管理部门。目前两部门均未受理该问题。

（三）噪音扰民问题。关于噪音扰民问题共711个工单，主要包含商业噪音和施工噪音，涉及城区一些学校和小区。如，金柱大学城工地、聊城市外国语附近的商贩和繁华路段的商铺，因面临中考和高考，噪音问题严重影响学生学习。相关典型案例有：

1、案例情况：昌润路城市主人小区A座小高层西侧临街门面房，有一家海鲜店，自建冷库，外挂机没有外壳，紧邻楼梯口，24小时不停机，噪音非常大，严重影响居民正常休息，希望尽快协调解决。

办理情况：市执法局回复，2015 年 5 月 26 日，经水城大队湖西中队调查，该店确实存在噪音现象。根据《中华人民共和国环境噪声污染防治法》，执法人员已责令该商户整改，现整改完毕，声音已不超标。

2、案例情况：来电人反映，水城中街多家 KTV 每日营业至凌晨 3 点，音乐噪音影响周围居民休息，希望督促 KTV 整改。

办理情况：市执法局回复，2015 年 5 月 28 日，经指挥调度中心调查，来电反映情况基本属实。根据《山东省环境噪声污染防治条例》第 38 条，执法人员已经责令限期改正，降低音量，缩短营业时间，减少扰民。经回访，市民表示近期有所改善。

(四)占道经营游商问题。关于占道经营问题共 534 个工单，进入夏季后小商贩占道经营现象严重，如健康路、聊大西门附近、柳园路五星广场路段，经执法局多次整治，尚未杜绝。相关典型案例有：

1、案例情况：来电人反映，柳园路金鼎商厦至五星百货路段每天 19:00-22:00 有很多商贩占道经营，给市民通行带来不便，希望相关部门尽快查处。

办理情况：市执法局回复，2015 年 5 月 28 日，金鼎大队五分队进行调查，该路段下午五点后，有个别零星商贩在街边经营。根据《山东省城市建设管理条例》第 49 条，对占道经营者进行批评教育，当场予以清理。下一步，执法人员将加大对该处的管理力度。

2、案例情况：来电人反映，利民西路铁塔商场附近占道经营现象严重，希望相关部门加大执法力度。

办理情况：市执法局回复，2015年5月4日，水城大队古楼中队现场进行调查，反映情况属实。根据《山东省城市建设管理条例》第49条，执法人员对利民西路占道经营商贩进行治理，并暂扣经营工具。

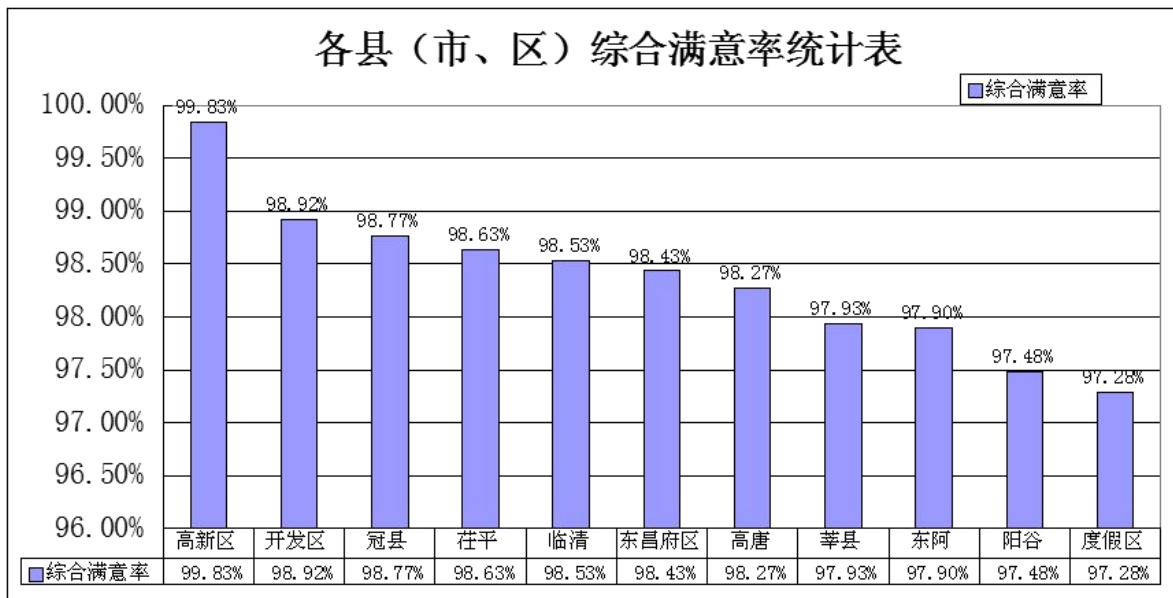
三、来电办理及督查情况

5月份，市长公开电话受理中心共转办群众来电工单10292个，占受理来电工单总量的25.97%。

本月承办公单单位共44个，占二级平台总数的93.62%。各县（市、区）及市属开发区共承办公单7373个，占转办公单总量的71.64%。其中承办数量最多的为莘县，共计974个；其次为阳谷，共计928个。市直各部门承办单位为33个，承办公单2780个，占转办公单总量的27.01%。其中承办数量最多的为市执法局，共计692个；其次为市交巡警支队，共计421个。

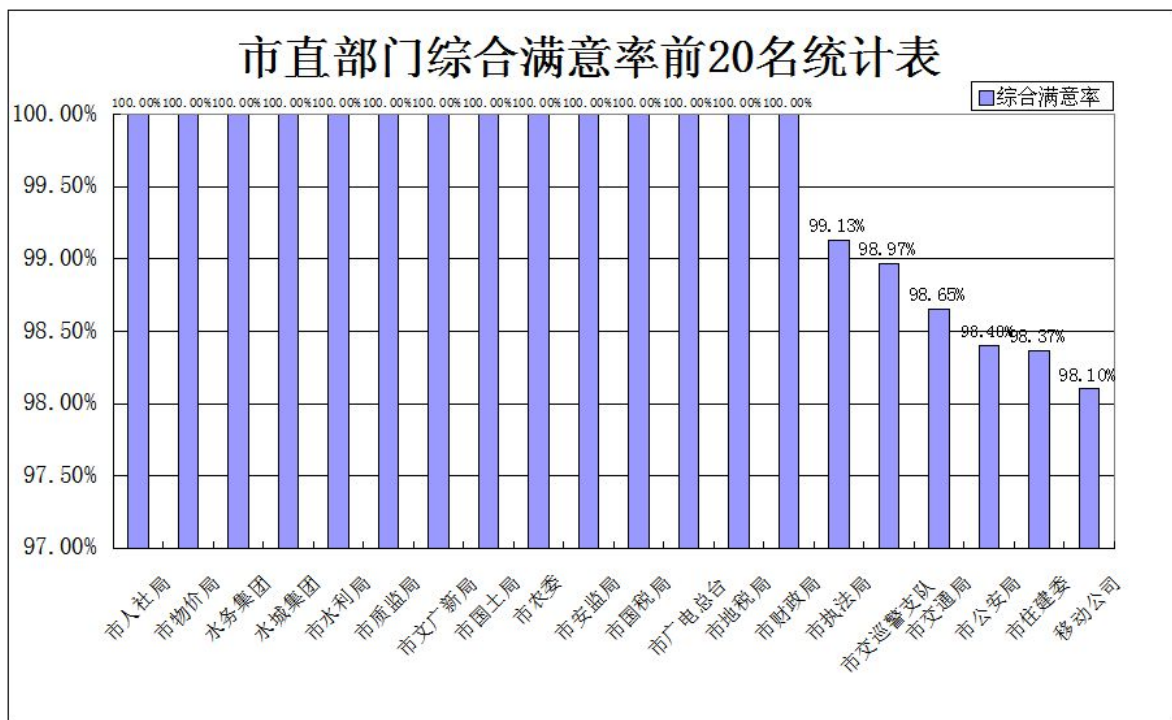
承办单位中，办结率达到100%的共有22个，其中县（市、区）及市属开发区办结率达到100%的有1个；市直部门办结率达到100%的有21个。办结率在90%以上的有19个，占承办单位总数的43.18%。办结率低于90%的有3个。对未能按时办结完成的群众来电，受理中心分别采用电话督办、书面督办等方式进行督促，并先后对群众反映较为集中的8件事项进行现场督办。5月份各承办单位办理来电情况见附表。

为确保群众来电办理质量，受理中心对群众来电办理情况进行专项回访，根据群众反馈情况，自动生成办理单位综合满意率。



市长公开电话受理中心对本月各县（市区）综合满意率进行汇总排名，综合满意率均在 97% 以上。

市直部门中，综合满意率达到 100% 的单位有 14 个，综合满意率在 90% 以上的有 16 个，综合满意率低于 90% 的有 3 个。



四、市民服务热线工作动态

(一) “领导接听”活动开展情况。

本月先后有 4 位县（市、区）及市直部门领导同志来受理中心现场接听群众来电。

△5 月 6 日，市行政执法局局长袁炳臣与该局有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电涉及振兴路土八路烧烤油烟扰民、经济开发区咏乐汇 KTV 噪音扰民、卫育路第三人民医院建设病房的夜间施工噪音扰民及火车站、铁塔商场、金鼎商厦、汽车总站附近红色三轮车非法营运等问题。袁炳臣同志对群众来电均进行了现场解答，并安排工作人员迅速办理。

△5 月 13 日，临清市委常委、副市长冯子峰到受理中心现场接听群众来电。来电涉及临清市曙光路打架斗殴事件、临清市

新华路与北环路丁字路口处下水道污水外溢、临清市新华路北首农机市场下水道堵塞等问题。冯子峰同志对群众来电均进行了现场解答，并安排相关人员迅速办理。

△5月20日，市食品药品监督管理局局长孙峰与该局有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电涉及市区药店内经营其他物品（油、大米等）是否合理、城区一些中小学门口卖小吃的商贩是否通过食品安全检测、办理小餐桌需要符合什么条件等问题。孙峰同志对群众来电均进行了现场解答，并安排工作人员迅速办理。

△5月27日，市质量技术监督局局长孙军与该局有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电主要涉及饮水机的矿泉水桶材质标准等问题。孙军同志对群众来电均进行了现场解答，并安排相关人员迅速办理。

（二）对外宣传与交流。

△本月在《聊城日报》、《聊城晚报》分别刊发各类文章22篇，其中在《聊城日报》“帮你问”、“回音壁”栏目刊发文章18篇。在聊城新闻网、大众网及齐鲁网等网络媒体刊发各类文章20余篇，在大众网开设专栏，进一步扩大聊城市民服务热线的影响力，提升市民服务热线的知名度，树立聊城为民、亲民政府的良好形象。

△5月13日，济宁市政府办公室副主任、应急办主任齐广林一行四人来受理中心参观学习。市长公开电话受理中心副主任

杨洁介绍了中心运行情况。双方就规范受理、提高流转效率、督办落实等方面进行了深入的探讨与交流。

附表：

各县（市、区）平台办理情况表

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
高新区	216	100.00%	99.83%					99.90
经济开发区	502	99.60%	98.92%				1	99.23
东昌府区	826	99.64%	98.43%					98.95
茌平	910	98.68%	98.63%				3	98.78
高唐	489	98.36%	98.27%					98.47
莘县	974	97.84%	97.93%					98.11
阳谷	928	98.06%	97.48%				2	97.91
东阿	735	96.87%	97.90%				1	97.80
江北水城 旅游度假区	192	97.92%	97.28%					97.75
冠县	852	98.47%	98.77%	1	14.29%		2	97.37
临清	749	96.93%	98.53%	4	57.14%	1		92.49

各市直部门平台办理情况表

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	41	100.00%	100.00%					100.00
市物价局	33	100.00%	100.00%					100.00
水务集团	32	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	19	100.00%	100.00%					100.00
市水利局	11	100.00%	100.00%					100.00
市质监局	8	100.00%	100.00%			1		100.00
市文广新局	7	100.00%	100.00%					100.00
市地税局	4	100.00%	100.00%					100.00
市国土局	3	100.00%	100.00%					100.00
市农委	3	100.00%	100.00%					100.00
市安监局	1	100.00%	100.00%					100.00
市国税局	1	100.00%	100.00%					100.00
市执法局	692	100.00%	99.13%			1		99.48
移动公司	91	100.00%	98.10%					98.86
市住建委	311	98.71%	98.37%					98.63

市公路局	31	100.00%	97.70%					98.62
市交通局	244	97.95%	98.65%					98.58
电信公司	29	100.00%	97.22%					98.33
市广电总台	33	93.94%	100.00%					98.18
市卫计委	67	98.51%	97.55%					98.08
市教育局	52	100.00%	96.52%					97.91
联通公司	101	100.00%	95.72%					97.43
市银监会	40	97.50%	96.00%					96.85
市公安局	188	92.55%	98.40%					96.81
市环保局	36	94.44%	97.22%					96.66
市供电公司	46	91.30%	97.92%					96.14
市交巡警支队	421	84.09%	98.97%					94.61
市市政公用局	169	96.45%	97.07%	2	28.57%			94.32
市药监局	10	100.00%	87.50%			1		92.50
市工商局	8	100.00%	87.50%					92.50
古城保护与改造指挥部	28	85.71%	91.43%					90.57
市民政局	12	83.33%	87.50%					87.50
市财政局	7	57.14%	100.00%					87.14

报: 市委书记, 市长, 市委副书记, 市委常委, 市政府副市长, 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。
