

市民服务热线(12345)月报

[2015] 第 6 期

市长公开电话受理中心

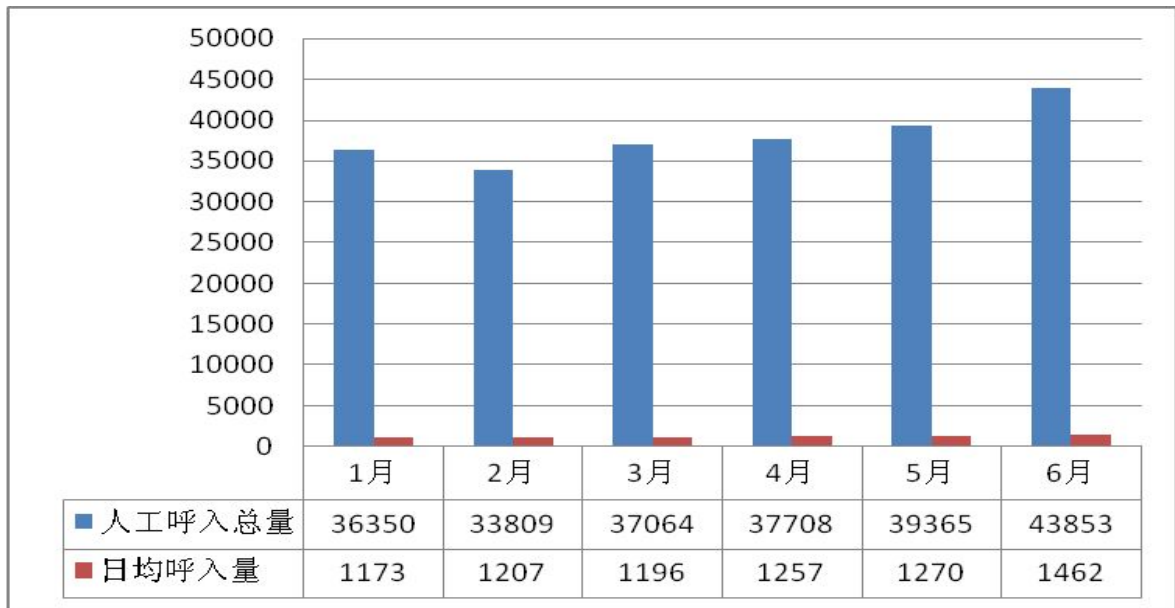
2015 年 7 月 13 日

6 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。

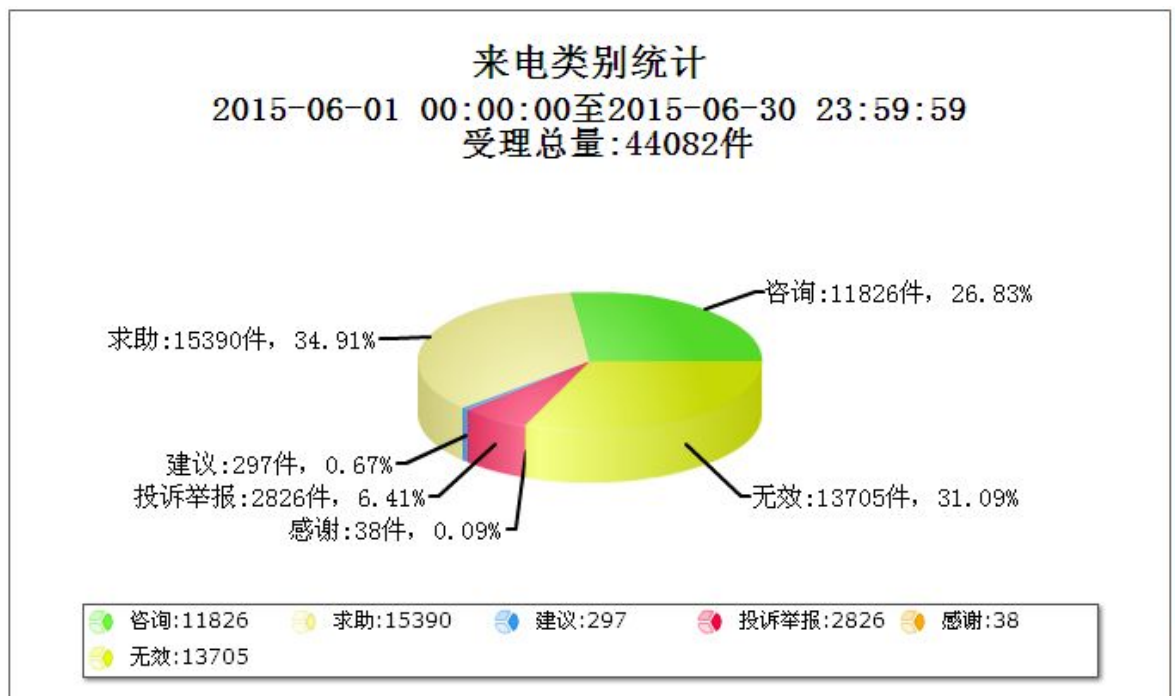
一、来电基本情况及相关类别分析

6 月份，共呼入群众来电 43853 个，其中一次接通群众来电 40412 个，一次接通率为 92.15%；经漏话回拨接通电话 3125 个，未接通 316 个，已全部短信提示，总接通群众来电 43537 个，总计接通率为 99.28%；受理来电工单 44082 个，其中直办工单 32333 个，直办率为 73.35%。

1-6 月，市民服务热线累计接听群众来电 228149 个。与 4、5 月份相比，6 月份来电受理量出现较大幅度上升，日均呼入量比上月增加 192 个，增长 15.12%；日均工单受理量比上月增加 199 个，增长 15.67 %。

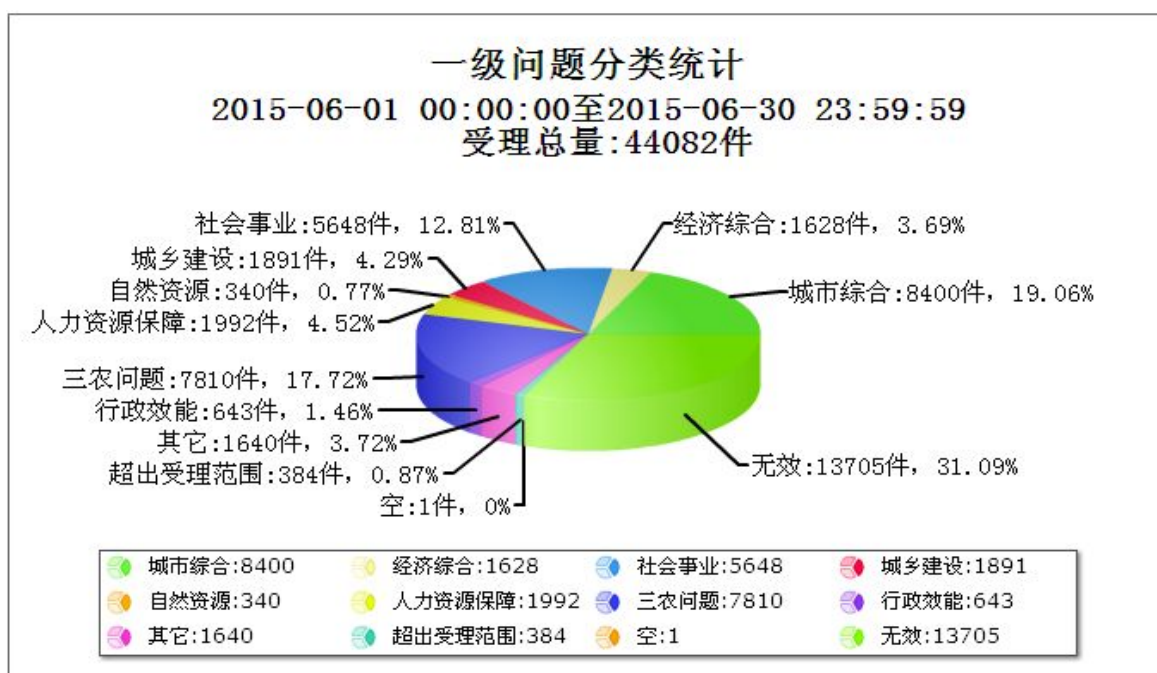


从来电性质类别看，6月份群众来电主要以求助和咨询电话为主，两项群众来电共计27216件，占来电总量的61.74%。其次为投诉举报类来电，共计2826件，占群众来电总量的6.41%。本月受理中心共接到群众感谢电话38个，锦旗1面。



从群众来电反映问题类别看，城市综合类来电最多，共计

8400 件，占来电总量的 19.06%；其次为三农问题，共计 7810 件，占来电总量的 17.72%，两项累计占比达到 36.78%。占比居第三位的为社会事业类，共 5648 件，占来电总量的 12.81%。再次为人力资源社会保障类和城乡建设类，分别占来电总量的 4.52%和 4.29%，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，6 月份群众来电反映较为集中的三类问题分别是：

（一）耕地灌溉问题。本月正值麦收灌溉时节，群众反映问题集中在未及时引放黄河水、灌溉水质受到污染、机井出现故障等，导致耕地无法及时灌溉，相关工单共 2378 个。关于引放黄河水的问题，以市水利局发来的公告“位山灌区一干渠计划于 6 月 11 日，二、三千渠于 6 月 10 日开始进行夏播作物造墒、保苗

灌溉引水，供水时间约 15 天左右，因二、三千渠下游施工影响，冠县、临清及高唐等下游区域用水时间需延后推迟”向来电群众解释；关于灌溉水质受到污染的问题，受理中心根据群众举报，到个别污染严重的河道进行现场查看，查找原因，积极协调处理；关于机井出现故障的问题，受理中心直接转交各县（市、区）热线办调查处理。相关典型案例有：

1、案例情况：来电人咨询，冠县兰沃乡何时引放黄河水。

办理情况：根据市水利局的公告，已告知来电人，位山灌区一千渠系统计划于 2015 年 6 月 11 日，二、三千渠于 6 月 10 日开始进行灌溉引水，供水时间约 15 天左右。因二、三千渠下游施工影响，冠县、临清及高唐下游区域用水时间需延后推迟。

2、案例情况：来电人求助，高唐县梁村镇西张村的机井故障，导致村民无法灌溉耕地，希望尽快维修。

办理情况：高唐县梁村镇回复，经与机井建设项目负责人和施工队了解，施工队人员于 2015 年 6 月 25 日到西张村实地查看机井损坏情况，并根据情况进行了修复。

（二）咨询农业补贴政策问题。相关工单共 1732 件，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）切实加大工作力度，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，根据实际情况，分析具体原因，想方设法做好群众工作，维护好群众利益，把中央的惠民政策切实落实到位，确保小麦直补款及时足额发放到群众手中。相关典型案例有：

案例情况：冠县清水镇闫村村民许清鲁来电反映，其已缴纳2015年的农业保险，因小麦倒伏3亩，多次与冠县保险公司联系，但一直无人处理，希望保险公司尽快处理。

办理情况：冠县人民保险公司回复，工作人员已于6月4日对闫村小麦倒伏情况进行了查勘，由村支书许东秀对受灾小麦面积进行了逐户登记。其中包括来电人倒伏小麦面积3亩。因查勘中未逐户见面、逐户告知，全部由村支书代理，所以许清鲁本人对这次倒伏小麦的理赔过程不明白、不清楚，存在误解，现已解释清楚。

（三）教育管理问题。本月相关工单共有806个，其中有关端午节放假和课外辅导班的相关投诉来电较多，下旬有关小升初考试及中考成绩查询网站何时开放的咨询来电突显，中考成绩查询网站问题已联系市教育局了解情况，及时向市民告知。相关典型案例有：

案例情况：来电人举报，莘县董杜庄镇中心小学三年级一班班主任肖淑红与二年级三班班主任董胜男，私自在董杜庄镇南首租赁房屋，开办小天使辅导班。来电人认为不合理，希望尽快查处。

办理情况：莘县教育局办公室回复，经调查，小天使辅导班的主办人肖伟峰（社会人员、肖淑红的弟弟）6月28日上午利用文艺演出进行招生宣传，肖淑红在场帮忙，董胜男带着孩子在场观看，没有参与辅导。肖淑红、董胜男表示今后不参与任何形

式的辅导班。

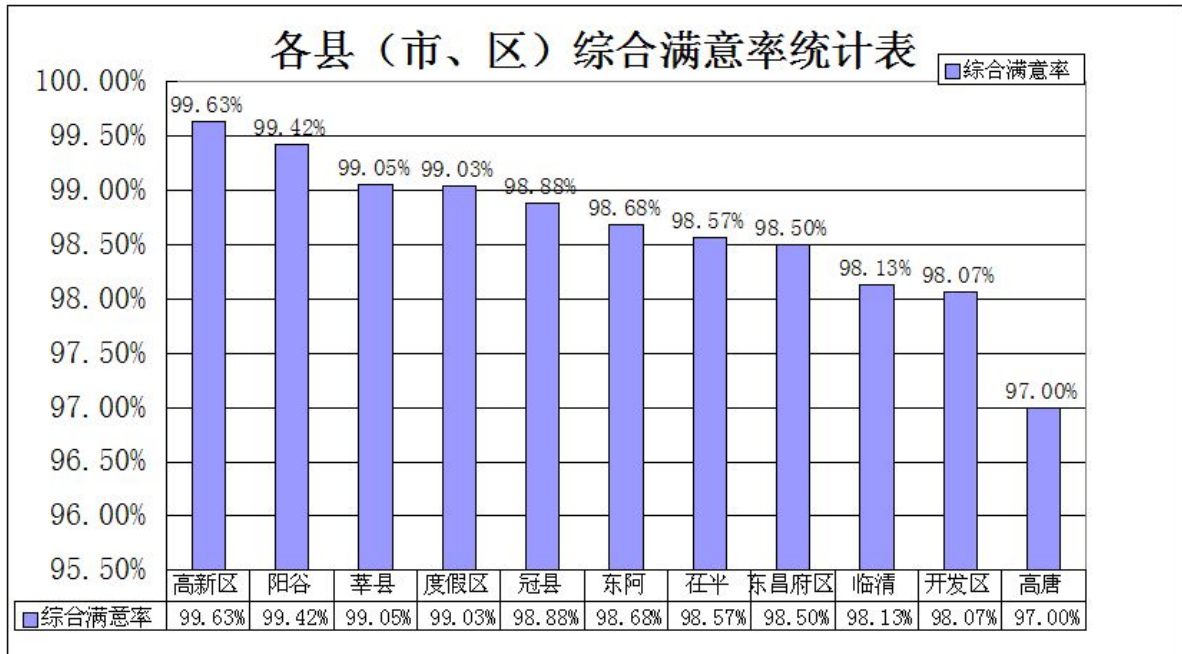
三、来电办理及督查情况

6月份，市长公开电话受理中心共转办群众来电工单11528个，占受理来电工单总量的26.15%。

本月承办公单单位共45个，占二级平台总数的95.74%。各县（市、区）及市属开发区共承办公单8294个，占转办公单总量的71.95%。其中承办数量最多的为莘县，共计1176个；其次为东昌府区，共计1065个。市直各部门承办单位为34个，承办公单2792个，占转办公单总量的24.22%。其中承办数量最多的为市执法局，共计656个；其次为市交巡警支队，共计339个。

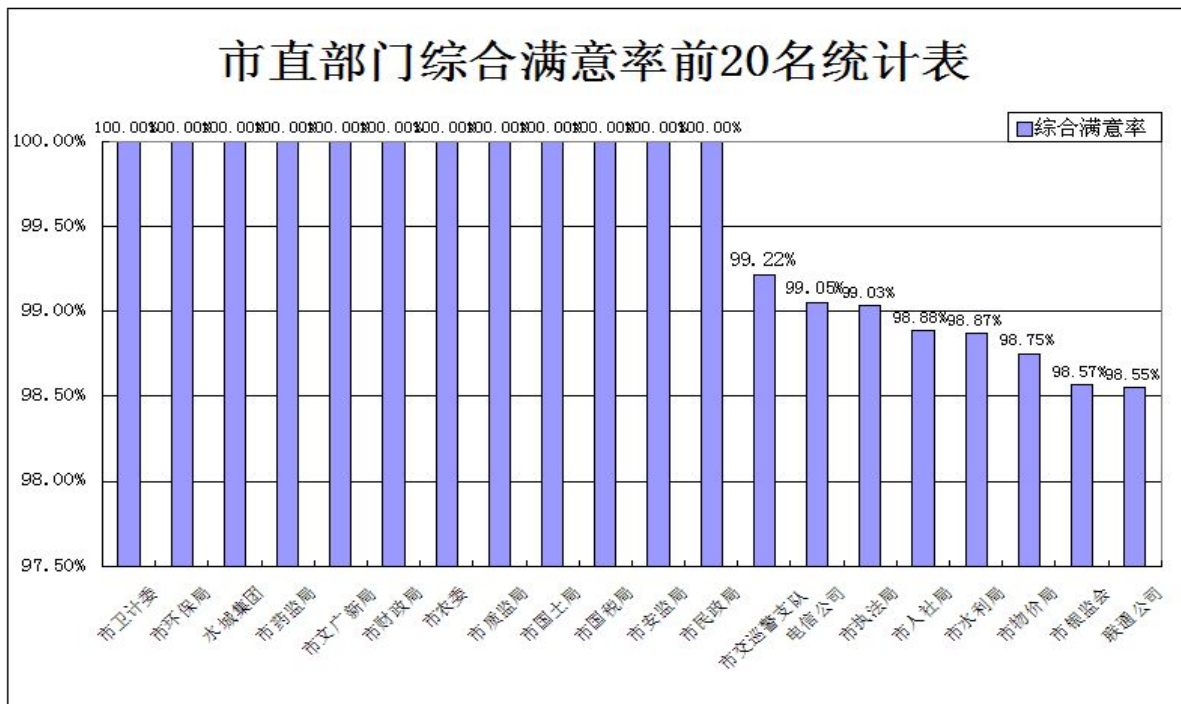
承办单位中，办结率达到100%的共有26个，其中县（市、区）及市属开发区办结率达到100%的有1个；市直部门办结率达到100%的有25个。办结率在90%以上的有13个，占承办单位总数的28.89%。办结率低于90%的有6个。其中，市工商局、市司法局各承办群众诉求1件，至今未办结。对未能按时办结完成的群众来电，受理中心分别采用电话督办、书面督办等方式进行督促，并先后对群众反映较为集中的8件事项进行现场督办。6月份各承办单位办理来电情况见附表。

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 12 个，综合满意率在 90% 以上的有 19 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。

△6 月 3 日，莘县县委常委、副县长贾相云到受理中心现场接听群众来电。来电涉及驾照约考难、莘县河店镇郑堂村道路维修、莘县新华路雨泉花园小区水压低等问题。贾相云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。

△6 月 10 日，市文广新局局长杨达与该局有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电涉及节假日某网吧有未成年人上网等问题。杨达同志对群众来电进行了现场解答，并安排工作人员迅速办理。

△6 月 17 日，市公路局局长孙玉臣与该局有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电涉及聊阳路郭屯镇收费站何时取消收费、如何办理高速公路 ETC 业务等问题。孙玉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。

△6 月 24 日，市水务集团党委委员、董事、总政工师崔好发与有关负责同志到受理中心现场接听群众来电。来电涉及咨询自来水有沉淀物等问题。崔好发同志对群众来电进行了现场解答，并安排工作人员迅速办理。

（二）督办工作情况。

△6 月 9 日，受理中心联合市政府督查室，分别对经济开发

区、高新技术开发区、东昌府区和江北水城旅游度假区的秸秆禁烧工作进行检查和督导。

△6月初，针对东昌府区部分乡级公路损坏严重影响群众出行的情况，受理中心联合聊城日报、东昌府区交通局进行了实地查看和督导。

（三）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13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28篇，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。

△6月26日，受理中心联合东昌府区热线办、市住建委热线办在闸口新时代广场开展“服务下基层，沟通面对面”活动，与群众零距离互动交流。活动现场，工作人员向群众发放12345市民服务热线宣传页200余份，现场咨询问题的市民80余人次，现场受理收集市民建议5条。

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	262	100.00%	99.63%					99.78
茌平	997	99.90%	98.57%				1	99.11
经济开发区	534	99.44%	98.07%					98.67
阳谷	942	99.30%	99.42%	1	10.00%			98.44
东昌府区	1065	99.81%	98.50%	1	10.00%			98.04
高唐	516	98.84%	97.00%				2	97.85
江北水城 旅游度假区	286	94.41%	99.03%					97.74
冠县	1001	99.20%	98.88%	2	20.00%			97.09
莘县	1176	98.47%	99.05%	2	20.00%	1		96.97
临清	809	98.64%	98.13%	2	20.00%			96.47
东阿	706	93.48%	98.68%	1	10.00%			96.25

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
市卫计委	51	100.00%	100.00%					100.00
市环保局	26	100.00%	100.00%					100.00
水城集团	16	100.00%	100.00%					100.00
市药监局	14	100.00%	100.00%					100.00
市文广新局	11	100.00%	100.00%			1		100.00
市财政局	11	100.00%	100.00%					100.00
市农委	7	100.00%	100.00%					100.00
市质监局	7	100.00%	100.00%					100.00
市国土局	6	100.00%	100.00%					100.00
市国税局	3	100.00%	100.00%					100.00
市安监局	1	100.00%	100.00%					100.00
电信公司	33	100.00%	99.05%					99.43
市执法局	656	100.00%	99.03%					99.42

市人社局	50	100.00%	98.88%					99.33
市水利局	61	100.00%	98.87%					99.32
市物价局	25	100.00%	98.75%					99.25
市银监会	77	100.00%	98.57%					99.14
联通公司	103	100.00%	98.55%					99.13
市公路局	31	100.00%	98.00%			1		98.80
市市政公用局	163	100.00%	97.97%					98.78
移动公司	102	100.00%	97.63%					98.58
水务集团	33	100.00%	97.62%			1		98.57
市教育局	73	100.00%	97.50%					98.50
市交通局	209	98.56%	97.93%					98.33
市住建委	327	98.47%	97.72%					98.17
市公安局	224	98.66%	97.75%	1	10.00%			97.25
市供电公司	55	100.00%	95.32%					97.19
市交巡警支队	339	84.96%	99.22%					95.02
古城保护与改造指挥部	21	85.71%	95.45%					92.98
市广电总台	33	81.82%	97.37%					92.97
市地税局	13	100.00%	87.50%					92.50
市民政局	9	44.44%	100.00%					83.33
市工商局	1	0.00%	0.00%					0.00
市司法局	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。

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。
