

# 临沂市 2019 年第三季度 12345 政务服务热线诉求处置情况报告

## 一、总体概述

2019 年第三季度，12345 政务服务热线共受理市民诉求 792869 件，同比增长 5.5%，日均 8618 件；其中，直办 489332 件，占 61.7%，转办 303537 件，占 38.3%。

按受理类型分，求助类、投诉举报类、咨询类、感谢类、建议类分别为 45.5 万件、22.4 万件、8 万件、934 件和 794 件。其中，求助类诉求最多，占到诉求总量的 57.4%；建议类诉求增速最快，较二季度增长 43.1%。

按受理渠道分，12345 电话 77.6 万件，省级热线 1.4 万件，市委书记公开电话 964 件，市长信箱 408 件，市政府公开电话 47 件；微信、网站、短信诉求量分别为 875 件、361 件、40 件。



## 二、诉求办理情况

第三季度,市级热线平台共向各承办单位转派工单30.4万件,全市各级热线承办单位对市民诉求办理工作高度重视,以提高诉求办理质量为核心,及时接收、迅速处理、按期答复、限时办结,全市诉求按时办结率、群众满意率分别达到99.5%、91.8%。具体承办情况如下:

第三季度诉求承办情况统计表

指标	县区	市直部门	联动单位
承办量	23.8万	5.2万	1.4万
按时办结率	100%	99.2%	93.5%
满意率	92.3%	89.8%	92.3%

## 三、焦点诉求

第三季度,反映量前五位的诉求分别是案件处理、消费维权、交通秩序、市容环境和环境保护管理,占诉求总量的19.9%。

一是案件处理问题4.5万件,占受理量的5.7%。诉求主要集中在打架斗殴、两抢一盗、非法融资和诈骗等方面。

二是消费维权问题3.5万件,占受理量的4.5%。诉求主要涉及不合格商品(服务)侵害消费者合法权益的投诉举报等方面。

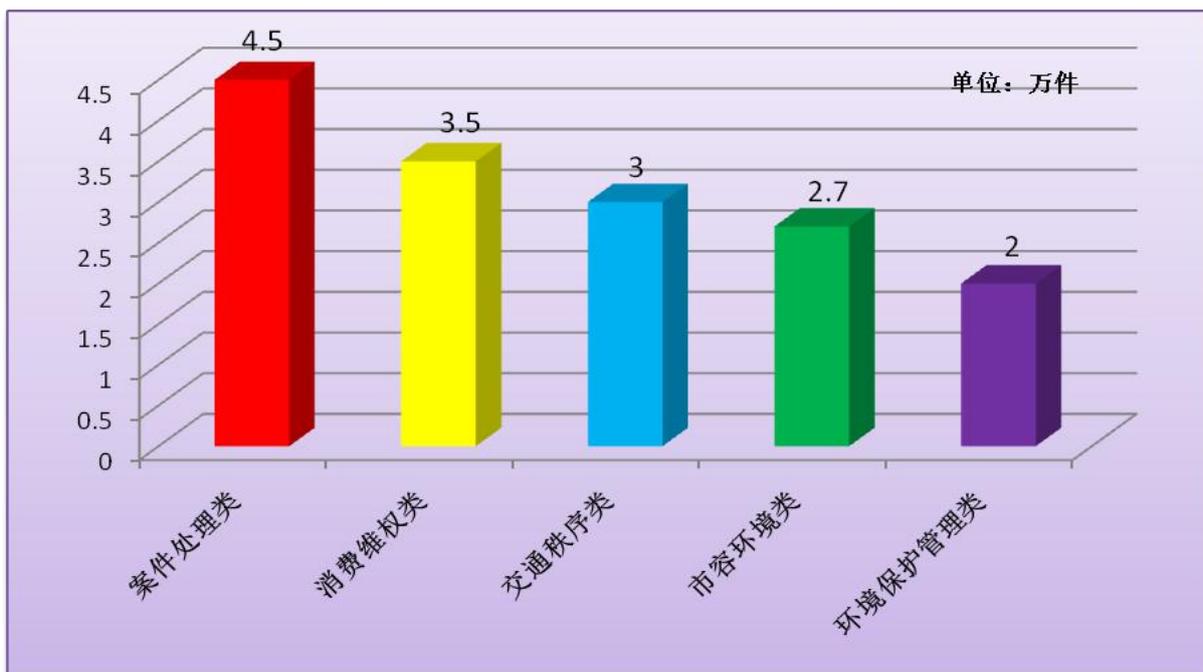
三是交通秩序问题3.0万件,占受理量的3.7%。诉求主要集中在违章业务、交通事故查处、大货车通行与管理、交通堵塞等方面。

四是市容环境问题2.7万件,占受理量的3.4%。诉求主要集

中在占道经营、垃圾暴露、私搭乱建等方面。

五是环境保护管理问题 2.0 万件，占受理量的 2.6%。诉求主要集中在大气污染、水污染、噪音扰民等方面。

第三季度前五位焦点诉求分布情况



#### 四、督查督办情况

第三季度，全市共开展各类热线督办 17443 次，占转办量的 5.6%，其中，电话督办 11532 次，书面督办 2797 次，通报督办 986 次，现场督办 931 次，媒体督办 623 次，会议督办 307 次，专报督办 267 次。督办量前五位的问题分别是消费维权、物业管理、生活噪音、路面积水、低保医保。

**典型案例 1：**市民是郟城县泉源乡中邵湖村村民，丈夫、父亲均已去世，母亲患有癫痫疾病，需抚养两个未成年人，家庭生活困难，已向村委申请低保，但未通过，要求相关部门予以解释。

**办理情况：**市热线中心督办员同郟城县热线办、泉源乡政府

工作人员到市民家中落实相关情况。经落实，该市民有劳动能力，家中有7亩耕地，全年核算收入已超过县低保办理标准（年收入低于4200元），无法为其办理低保。但通过走访了解，该市民因前期丈夫肝癌治疗花费较大，需独自一人抚养孩子、赡养老人，家中确实存在生活困难的情况。在督办现场，县民政局工作人员向其详细解释了申请低保的相关政策标准，并表示会为其申请2000元的临时救助，一周内将救助款发放到位。同时，泉源乡副镇长表示会将市民情况向妇联、教育部门反馈，为其申请其他相关救助。经市热线中心回访，临时救助款项已按时发放。

**典型案例2：**市民来电反映，沂水县马站镇徐家店子村，该村村西洪钊木片加工厂，每天不定时粉碎树枝，无环评手续，要求相关部门落实给予该工厂断电，并拆除生产设备。

**办理情况：**经落实，该厂生产项目为木材粉碎，产生污染主要为粉尘和噪音。该厂生产、物料堆放均为露天，且无环评手续，沂水县马站镇环保所、综合执法中队在督办现场向该厂负责人下达了限期取缔通知，要求其2日内清理现场物料及生产设备，并对该场地裸露土地进行覆盖。目前，该处加工厂已按期完成清理工作。

**典型案例3：**市民来电反映，沂南县历山路国大药房门口，路沿石以上圆形井盖塌陷，希望相关部门协调维修。

**办理情况：**经落实，市民反映的井盖破损严重，且无明显标识，很难辨认所属部门。为尽快解决市民反映问题，消除安全隐患，沂南县热线办会同市政部门、弱电线路管理部门现场进行了确认，该井盖为交警大队所有。县交警大队立即在破损井盖附近

设置了警示标识，组织人力进行现场施工，完成井盖修复。县热线办对该热线工单办理结果开展“回头看”，井盖维修问题已整改完毕。