



2020年3月9日 星期一 编辑 钱红 美编 王涛 校对 孙双



主办单位：淄博市政府市民投诉中心 大众日报淄博融媒体中心

一根电话线，搭起民情民意直通的桥梁。淄博12345政务服务热线更是连接政府和市民、企业的一条沟通线、暖心线。“您好，您反映的问题是否已经解决？”“您反映的问题，我们会及时转交相关部门办理……”这里是淄博12345政务服务热线，通过这里，市民、企业反映的问题得到有效解决；通过这里，有关淄博发展的一件件有效建议得到落实；通过这里，重要政策落地生根、开花结果。

3月9日起，淄博市政府市民投诉中心、大众日报淄博融媒体中心联合推出“12345民意直通车”栏目，让你更好地了解淄博12345政务服务热线的最新动向和信息，感受淄博效率、淄博速度、淄博服务的品牌打造。

记者 赵志斌 刘文思

淄博市政府市民投诉中心 大众日报淄博融媒体中心联合推出专栏 聚焦民生传递民意 “12345民意直通车”来了



一周共受理市民投诉举报、求助等电话15645件

2月24日至3月1日，淄博12345政务服务热线共受理市民投诉举报、求助、建议、咨询等电话15645件，当场答复11576件，转办5269件，按期办结率98.68%，服务过程满意率99.95%。反映的热点问题主要集中在疫情防控(58.24%)、城乡建设(7.29%)、市场管理(5.6%)、人力资源和社会保障(5.28%)、三农问题(4.57%)、社会事业(4.16%)、公路交通运输(4.45%)、城市管理(4.13%)、公用事业(4.16%)、公安司法(2.3%)等方面。

疫情防控是市民关注焦点

疫情防控方面：共受理9613件，占受理总量的58.24%，主要包括两方面：一是防控措施方面的投诉，共受理3323件，占比45.15%。一方面，个别单位、小区、村居疫情防控措施落实不到位，有些监测点由于买不到测温枪无法对出入人员进行体温检测；另一方面，个别单位存在过度防控现象，如不允许邮局投递人员进入小区、不允许一直在村

淄博各区县及功能区办理结果情况(2月24日-3月1日)

序号	单位名称	一次办结率	办理结果满意率
1	沂源县	97.69%	96.23%
2	博山区	98.27%	92.73%
3	桓台县	95.60%	92.31%
4	淄川区	98.12%	92.22%
5	高新区	91.92%	91.64%
6	周村区	96.46%	91.45%
7	临淄区	93.24%	89.58%
8	淄博经济开发区	86.67%	89.33%
9	张店区	97.11%	88.07%
10	高青县	96.86%	86.39%
11	文昌湖区	80.65%	80.65%

里居住的租户外出购物等。二是与疫情相关联的投诉，共受理4036件，占比54.85%。一方面，企业复工复产后，咨询复工复产后如何防疫和办理复学复工电子健康通行卡的电话数量上升；另一方面，为满足市民出行要求，市公交公司开通了定制公交线路，一些市民来电咨询能否按此模式开通区县间和市际间的定制线路。

城乡建设方面：共受理921件，占受理总量的7.29%。反映

的问题主要是物业管理与服务，主要涉及物业公司擅自提价、服务不到位问题。还有个别建筑企业、项目仍存在拖欠农民工工资问题。

市场管理方面：共受理708件，占受理总量的5.6%。主要是商品服务类投诉，如消费者从4S店购车后被强制要求从店内入保；年前预订的旅游项目因疫情原因无法成行后要求退费。再就是食药领域食品安全方面的投诉较多。

人力资源和社会保障方面：共受理667件，占受理总量的5.28%。主要是市民咨询疫情期间劳动关系、工资待遇和社会保险缴纳等方面的政策规定，以及个别用人单位存在拖欠职工工资和社会保险问题。

困扰市民的问题快速解决

“疫情防控期间赶大集，太危险了！”沂源县鲁村镇居民来电反映，疫情防控期间，鲁村大集仍照常举行，人群聚集，存在疫情传播风险，要求处理。接诉后，沂源县政府立即责成县市场监管局、鲁村镇政府调查处理，执法人员冒雨赶赴现场进行执法，经过两个多小时的现场处置，对在集贸市场摆摊的业户进行了集中清理。同时，安排执法人员加大巡查力度，发现问题及时处理。

市民看病“报销难”问题得到快速解决了！淄川一市民反映，他是慢性病患者，定点报销医院是淄矿医院，但该院目前治疗其疾病的专用药品博路定无库存，希望能够到其他医院购药报销。接诉后，市卫健委及时安排专人与患者进行沟通，一是建议患者选用效果更好的恩替卡

韦替代，二是联系医保部门将患者定点报销医院变更为市中心医院。目前，患者已经从市中心医院顺利购药并报销。

一处扬尘污染点得到治理。淄川岭子镇下河村村民来电反映，位于该村北侧的刘家村一处煤场在装卸煤炭过程中未采取防护措施，扬尘严重影响周边村民生活，要求处理。接诉后，淄川区政府立即责成区能源事业发展服务中心、岭子镇政府进行调查处理。经现场检查，该煤场手续齐全，建有防护扬尘的喷淋设施，但因气温低造成喷淋设施上冻，无法使用。岭子镇政府要求该煤场对煤炭进行全面篷盖，并做好洒水降尘工作。经过整治，该煤场扬尘问题得到有效解决。

除了打电话 还可通过微信进行投诉

为了让市民更好地了解淄博12345政务服务热线这个维权、反映问题的重要渠道，市民可在微信公众号搜索添加“淄博市政府市民投诉中心”，通过微服务、微资讯、微动态了解更多详情；也可在微信小程序搜索“淄博12345”，进行投诉举报、建议咨询。

淄博推行四级路长制打造“生态、洁净、整齐、美丽”的城乡环境 “五化”提升行动让路域环境年底大变样

记者 伊巍
通讯员 杨东刚 报道

晨报淄博3月8日讯 为建立路域环境管控长效机制，按照全市城乡环境大整治精细管理大提升行动部署要求，淄博市委、市政府决定在全市范围内推行路长(街长)制管理模式。3月4日，淄博市大整治大提升行动领导小组下发《全市推行路长(街长)制促进精细管理大提升的指导意见》(以下简称《意

见》)。

《意见》提出推行路长(街长)制的总体要求是：以打造“生态、洁净、整齐、美丽”的城乡环境为目标，聚焦解决路域环境方面存在的脏乱差、管理粗放、长效机制不落实等突出问题，建立市、区县、镇办、村居四级路长(街长)组织体系，开展净化、序化、亮化、绿化、美化“五化”提升行动，实现全市城乡路域环境一年大变样、两年彻底转变。

《意见》明确了市、区县、镇办、村居四级路长(街长)责任分工，市大班子领导同志担任市域内铁路、高速公路、国道道的市域路长，区县大班子领导同志担任辖区内城市主次干道、城乡接合部道路、县乡路的县级路长(街长)，镇、街道办事处党委书记、镇长(主任)以及科级干部担任辖区内城市支路、背街小巷、农村路、连村路的镇办级路长(街长)，村居干部担任村内路、

社区路的路长(街长)。同时，设置市、区县、镇办三级路长(街长)制办公室。

《意见》明确了市域内2条铁路、2条高速公路、18条国道以及484条城市主次干道、县公路、城乡接合部道路的市、县级路长(街长)。各级路长(街长)按巡查、处置、督查、通报的流程对所挂包责任道路开展工作，主要对道路保洁、绿化美化、道路设施、视觉环境等进行定期督导检查

和整改落实，实现到2020年4月底前路长(街长)制管理模式全面推开，2020年12月底前路域环境综合整治大见成效的目标。

扫二维码
查看更多
内容