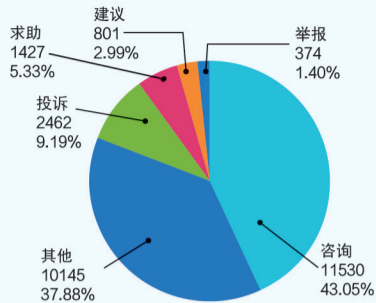


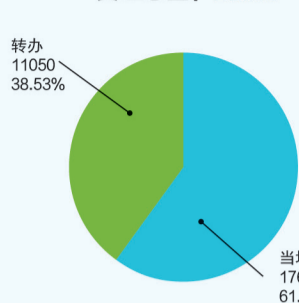
来电类别统计

受理总量: 26784

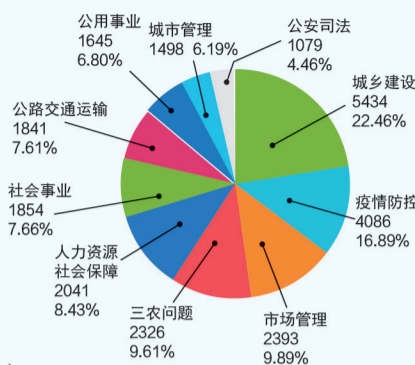


受理类型统计

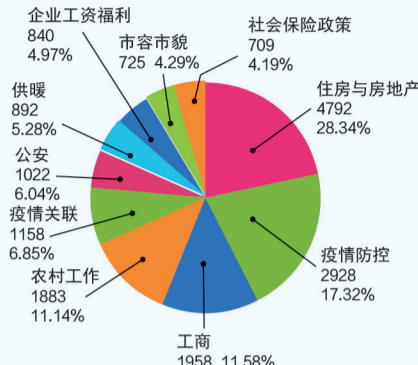
受理总量: 28681



一级问题分类 (前十)



二级问题分类 (前十)



淄博 12345 政务服务热线受理情况 (1月25日至1月31日)

核酸检测夜间能不能做?

12345政务服务热线给出答案



主办单位: 淄博市人民政府市民投诉中心 大众日报淄博融媒体中心

淄博2月1日讯 一个个电话,一件件转办,12345政务服务热线用贴心的服务将矛盾化解在基层。上周,12345政务服务热线继续以解决好市民投诉热点问题为突破口,不断规范办理流程,及时受理,快速办结,赢得市民好评。

2月1日,最新动向发布,淄博12345政务服务热线作为连接政府和市民、企业的一条沟通线、暖心线,继续解民忧、听民意:帮市民落实好核酸检测夜间能不能做的询问,违规使用燃煤经营的业户受到查处。

上周按期办结率97.5%

1月25日至1月31日,淄博12345政务服务热线共受理市民投诉举报、求助、建议、咨询类电话28681个,当场答复17631件,转办11050件,电话接通率99.85%,按期办结率97.5%,服务过程满意率100%,全口径办理结果满意率86.64%,合理诉求办理结果满意率99.69%。

各区县、功能区一周办结量与一次办结率

(1月25日至1月31日)

序号	单位名称	办结量(件)	一次办结率
1	沂源县	1043	94.06%
2	文昌湖区	187	93.58%
3	博山区	1063	92.00%
4	临淄区	1312	91.08%
5	淄博经济开发区	370	90.27%
6	高青县	560	89.46%
7	桓台县	1112	88.67%
8	周村区	914	86.98%
9	淄川区	1361	86.77%
10	张店区	1474	86.30%
11	高新区	621	81.16%

反映的热点问题主要集中在疫情防控、城乡建设、公用事业、市场管理、公路交通运输、三农问题、人力资源和社会保障、城市管理、社会事业、公安司法等方面。

疫情防控方面,主要是受全国多地发生散点疫情形势影响,加之春运进入返乡高峰,关于疫情防控政策类咨询和相关举报明显增加。

物业服务方面,主要涉及设备维护不到位、卫生打扫不及时、车辆乱停乱放等。

服务消费申诉方面,主要涉及退费难、售后服务投诉、收费不

合理等。

商品房开发与销售方面,主要涉及拖欠施工方工程款和人员工资、房屋存在质量问题、开发商虚假宣传等。

食品安全方面,主要涉及食品卫生不合格、售卖过期食品、无证经营等。

义务教育方面,主要涉及学生负担过重、寒假期间线上线下补课、咨询学校划片等。

镇政府查处污染环境行为

市民关注的核酸检测夜间能

不能做,何时能出具报告问题有了明确答复。近期,有市民拨打淄博12345热线反映,想到北大医疗鲁中医院进行核酸检测,听说晚上不能做检测,要求核实确认。经转该院急诊科得知,正常核酸采样时间是上午8点—12点,下午1点半—5点半。如在上午11点前采样,下午4点发检测结果报告;上午11点一下午5点半采样的,晚上11点发报告。如果当天下午5点半以后采样,次日下午4点发报告。

违规使用燃煤的经营业户受到查处。淄川区一市民拨打12345热线反映,罗村镇洪五社区沿街一商户使用煤炭加工煎饼,制作过程中产生大量烟雾,污染环境,要求查处。接诉后,罗村镇政府立即派工作人员进行现场调查,该商户已经停业,但现场存在使用煤炭加工的痕迹。工作人员对其经营性小煤灶进行分解,要求商户更换为电、天然气、液化石油气等清洁能源后才能复业。今后,罗村镇将进一步加大对镇内经营业户的巡查力度,发现使用煤炭加工的情况立即按照相关规定处理。

限高杆拆除后,如何确保交通秩序和安全? 答案看这里。临淄区一市民拨打12345热线反映,牛山路锦绣湘江生活区西侧

500米大桥处原设有限高杆,去年9月该处限高杆被拆除后,大量货车从该路段经过,车速过快存在安全隐患,要求采取措施进行整治。接诉后,临淄交警大队进行了现场调查,该处属于S509青周线临淄段的一部分,去年9月,根据国省道限高整改工作要求,解除了该段的普货限行措施。针对现阶段路段通行情况,临淄交警大队采取多项措施,确保道路交通安全:一是在牛山路淄江路路口部署了24小时综合执法警力,进一步加大对该路段大货车违法行为的打击,净化路面环境;二是优化美陵公司路口中隔带护栏和信号灯配时,确保接送时段行人、车辆安全通行;三是在全区30多处点位进行综合考察、调研,增设交通监控和抓拍设施;四是加大此处路面巡查力度,发现违章及时查处。经过一段时间集中整治,该处道路交通秩序明显改善。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思



扫描小程序
码进入淄博12345
政务服务热线微
诉求平台

两天跑12个车次 从早上5点到晚上8点一刻不停

95后列车长的春运坚守



1月31日,是春运的第四天。凌晨3点,毛玉涵屋里的灯就亮了。她早早起床开始梳妆打扮,检查对讲机和上班使用的物品。早上4点30分,穿戴整齐的她便带领班组站在青岛站四站台准备接车。这是2021年春运她的第一趟车。

2016年,20岁的毛玉涵从学校毕业后,成为青岛客运段管内动车队的一名“动姐”。如今,这个95后女孩已经成为一名列车长。

毛玉涵介绍说,两天的工作时间,就需要跑12个车次,途经45个站点。工作期间,从早上5点到晚上8点,一刻不停。



毛玉涵检查餐车电器设备。

“第一次参加春运服务时,面对站台浪潮般的人流,车厢里满满的旅客,我第一次感觉到自

己十分渺小。到站宣传、禁烟宣传、配合车长查找危险品、服务商务旅客……一天工作下来,脚

肿得不敢走路。”

有着4年春运工作经验的毛玉涵坦言,今年春运的40天又将是一个全新的挑战。

半个月前,她就开始准备,大到疫情防控的应急处置,小到清洁袋的放置,她都仔细检查,反复记录分析每趟车的客流变化,牢记各种突发事件的应急预案。上车的那一刻起,毛玉涵便进入工作状态,排查全车可能发生的隐患:检查隐蔽处是否有可燃杂物,检查灭火器是否过期,检查乘务员应急处置是否牢记在心……

毛玉涵说:“作为列车长,我要做的不仅仅是做好自己的本职,还要掌握班组里每一个人的情况,让旅客安全到达,让职工快乐工作。”

在生于博山的毛玉涵看来,家乡到青岛的距离仅仅是两个

小时的动车车程。然而,就是这两小时的车程,却让她常回家看看的愿望,成了可望而不可即的梦想。她所值乘的D6002/3次线路列车,两天便要路过淄博6次。然而几年来,她回家的次数却屈指可数,哪怕是在休息时间,她也只能给父母打个电话问候。

今年春节要在上班中度过,无法回家。当列车一次次驶入淄博站,这个旅客面前的“女汉子”,在角落偷偷擦拭眼角的泪水。

大众日报淄博融媒体中心记者 李振兴 通讯员 翟祚珩



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多专题内容