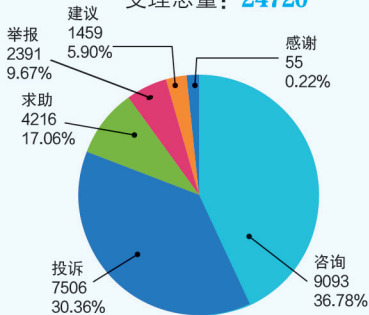


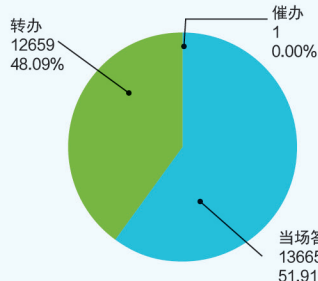
来电类别统计

受理总量: 24720

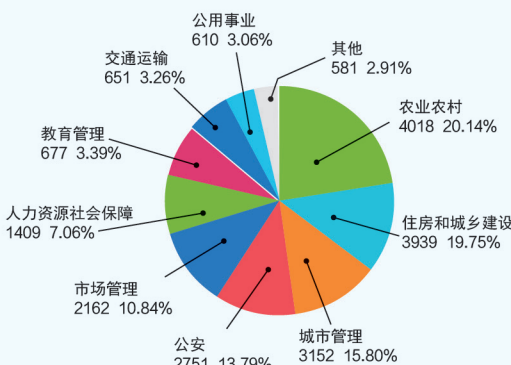


受理类型统计

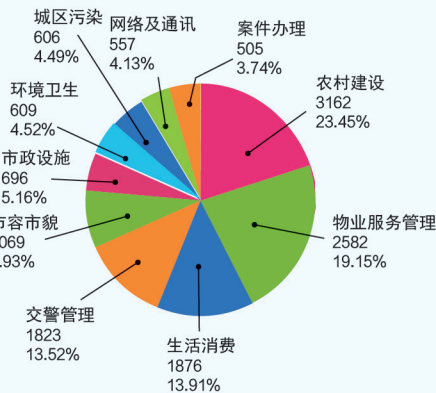
受理总量: 26325



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 (3月22日至3月28日)

黄河放水流入村里耕地 12345协调水利局开闸导流引水



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3月29日讯 河道放水影响耕地问题得到解决,电费充错了及时协调……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。

淄博市人民政府市民投诉中心、大众日报淄博融媒体中心联合推出《12345民意直通车》栏目,3月29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。

上周按期办结率97.46%

3月22日至3月28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

各区县、功能区一周办结量与一次办结率

(3月22日至3月28日)

| 序号 | 单位名称 | 办结量(件) | 一次办结率 |
|----|---------|--------|--------|
| 1 | 博山区 | 974 | 93.33% |
| 2 | 桓台县 | 1088 | 93.11% |
| 3 | 高青县 | 502 | 91.63% |
| 4 | 沂源县 | 742 | 90.97% |
| 5 | 淄川区 | 1035 | 90.82% |
| 6 | 临淄区 | 1044 | 90.23% |
| 7 | 文昌湖区 | 53 | 88.68% |
| 8 | 周村区 | 714 | 88.66% |
| 9 | 张店区 | 1241 | 88.40% |
| 10 | 淄博经济开发区 | 309 | 87.70% |
| 11 | 高新区 | 474 | 86.08% |

等类电话26325个,当场答复13665件,转办12659件,电话接通率98.81%,按期办结率97.46%,服务过程满意率99.24%,全口径办理结果满意率86.94%,合规诉求办理结果满意率88.97%。

农村村务管理方面,主要涉及农村村务公开不及时、村民经济纠纷等方面。

企业社保方面,主要涉及企

业“五险一金”缴纳不及时、失业保险待遇发放不及时、社保转移接续、工伤认定、社保卡办理和相关政策咨询等。

不动产权证办理方面,主要涉及不动产权证办理咨询、不动产消费券领取、权籍管理等方面。

商品质量服务方面,主要涉及商品质量不过关,以次充好、商家虚假宣传、维修和退换货不

及时、退款难等方面。

驾驶证与驾驶员管理方面,主要涉及驾驶证考试预约难及车辆落户、过户、年审政策咨询等方面。

医药管理方面,主要涉及医院乱收费、医疗事故纠纷、药品管理不规范、医务人员服务态度差等问题。

电费充错协调退还

一起河道放水影响耕地问题得到解决。高青黑里寨镇西沙里村一村民拨打12345热线反映,该村紧邻黄河,近期黄河放水,因大河未开闸导致黄河水流至该村耕地内,要求尽快开闸或停止放水。接诉后,经高青县水利局协调,当日大河开闸,水已流入大河,不再流向该村耕地。

一起电费充值错误问题得到解决。张店马尚街道舒然家园小区物业公司一工作人员拨打12345热线反映,近日他到供电部门充值公用电费,本应充值到10号楼2单元,但操作过程发生错误,误充值到8号楼2单元,小区物业与供电部门协商退费

未果,拨打热线进行求助。接诉后,经张店区配电运检室协调,工作人员进行核实后已安排通过退费流程处理,预计3月31日前完成退费。

住院手续遗失在出租车内,热心司机及时送回。博山区一市民拨打12345热线反映,他乘坐出租车从淄博市第一医院返回大众凤凰花园小区后,发现住院手续遗落在出租车内,拨打热线求助寻找。接诉后,热线工作人员与出租车公司取得联系,找到了该车驾驶员。经了解,司机当天在乘客下车后,发现了遗失在车上的物品,第一时间赶回乘客下车地点,把手续放到大众凤凰花园门卫室并通知了乘客,乘客对此表示感谢。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思



晚高峰紧急护送医疗仪器、路口帮群众推车……

市民拨打12345热线点赞张店交警

淄博3月29日讯 说起12345政务服务热线,在大家的印象中,主要是接听市民投诉、意见和建议的服务热线,可近日,淄博市公安局交通警察支队张店大队接到了多份12345转来的工单。多名来电市民不是投诉提意见,而是点名表扬和感谢张店交警的热心帮助。

3月22日,12345政务服务热线转来表扬工单。3月18日下午5时许,张店交警指挥中心接到中心医院西院区求助电话,中心医院有一台医疗仪器需紧急送到东院区,因晚高峰车多特向张店交警求助,希望其为运送车辆开路。接警后,指挥中心立即派警,就近警力迅速赶往现场与求助车辆会合,协助车辆最短时间到达东院区。过后,中心医院专门拨打12345表达对张店交警的感谢。

3月23日,12345政务服务



警车为运输医疗仪器车辆开道(画红圈处)。视频截图

热线转来工单,点名表扬张店交警为群众妥善保管身份证。3月

22日下午4时许,一市民在华光路与世纪路交叉口附近丢失身

份证,热心群众捡到后交到了路口值班民警处,执勤民警妥善保管。丢失身份证的失主前来寻找,民警核对信息后将身份证物归原主。

3月24日,张店郑女士通过12345热线向张店交警再次表示了感谢。原来,2月21日,郑女士在张店城区驾驶机动车通行,因避让施工车辆造成交通违法。2月25日,郑女士拨打张店交警咨询电话后,工作人员详细解答并积极协助办理撤销业务。

3月10日郑女士交通违法行为撤销后,对张店交警工作人员工作效率表示满意,对工作人员积极协调尽快办理表示了感谢。原本郑女士专门通过电子邮件表达了谢意,后又专门通过12345点名表扬张店交警指挥中心工作人员,表示感谢。

3月25日早7点30分许,张店交警五中队辅警李金海在柳

泉路与共青团路路口执勤时,发现南路口第一直行车道内一辆鲁C牌照的白色小轿车亮起了黄闪灯,绿灯情况下仍停留在原地。李金海立即上前查看,得知当事人的汽车在路口等信号灯时熄火无法再次启动。

为确保高峰期交通畅通,李金海立即与该车司机一起,在确保安全的前提下,将车辆推至不妨碍交通的东南角,并协助该车司机联系拖车。张店交警及时帮助,得到车主高度认可,车主专门致电12345热线向张店交警表示感谢。

大众日报淄博融媒体中心记者 贾亮 通讯员 杨丽 王玲 崔洋

