

淄博12345热线“接诉即办” 企业排水影响麦收 12345给解决了



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

淄博6月21日讯 积极助力中考、解决一起企业排水影响麦收问题……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。中考期间，12345热线共受理市民涉及中考的咨询、投诉事项194件，均及时办结，并第一时间回复投诉人。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，6月21日，最新动向发布，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。

上周聚集6方面问题

6月14日至6月20日，淄博12345政务服务便民热线平台共受理市民咨询、求助、投诉、举报、意见建议等26671件，当场答复14605件，转办12066件，其中12345电话24615件，省级平台来电20件，其他途径2036件。电话接通率94%，按期办结率99.95%，服务过程满意率99.18%，全口径办理结果

各区县、功能区热线事项一周办结量与一次办结率

(6月14日至6月20日)

序号	单位名称	办结量(件)	一次办结率
1	沂源县	1027	91.63%
2	桓台县	1150	90.26%
3	高青县	618	89.32%
4	博山区	1129	89.28%
5	淄川区	1293	88.24%
6	高新区	764	88.22%
7	文昌湖区	94	87.23%
8	周村区	772	86.92%
9	临淄区	1330	86.54%
10	张店区	1932	85.92%
11	淄博经济开发区	518	82.82%

满意率87.82%，合规诉求办理结果满意率88.73%。

反映的热点问题是：住房和城乡建设(30.16%)、公安(16.57%)、市场管理(15.77%)、人力资源和社会保障(9.46%)、教育管理(5.77%)、交通运输(5.42%)、卫生健康(4.85%)、公用事业(4.75%)、生态环境(2.27%)、民政(1.84%)等。

物业管理方面，主要涉及公共设施维护和房屋维修不及时、垃圾清运、施工噪音等方面问题。

食品安全方面，主要涉及个别商家无证经营、售卖假劣、过期食品等方面问题。

噪音污染方面，主要涉及工业噪音污染和商业噪音污染等方面问题。

村容村貌方面，主要涉及农村垃圾清理、外墙立面保洁、农村柴堆、土堆、粪堆垃圾堆乱堆乱放等问题。

疫情防控方面，主要涉及疫苗接种方面投诉和接种政策咨询等。

供水管理方面，主要涉及停水、水压不稳及水质不佳等方面问题。

协调解决道路积水保麦收

淄博12345热线“接诉即办”助力中考。6月13日至16日是淄博市初中中考时间，淄博12345热线积极调配人员力量，优化工作流程，压缩办理时限，及时处理涉及中考的相关咨询、投诉和意见建议，

做到“接诉即办”，为广大考生及家长排忧解难、提供帮助。中考期间，淄博12345热线共受理市民涉及中考的咨询、投诉事项194件，均及时办结，并第一时间回复投诉人，为中考顺利进行作出了贡献。

一起企业排水影响麦收问题得到解决。正值“三夏”生产的关键时期，桓台县新城镇一村民拨打12345热线反映，其耕地附近的某窑厂因洗沙排放的水外渗，导致进入耕地的道路松软，收割机无法进地，影响麦收进度，要求尽快协调解决。接诉后，桓台县新城镇政府高度重视，立即安排相关工作人员赶赴现场核实处理，责令涉诉企业立即停止排水，督促企业与周边地邻业户进行协商，采取有效措施，尽快排出积水，保障农民麦收顺利进行。

张店区市民服务中心窗口工作人员热情服务赢得市民表扬。张店区一市民拨打12345热线反映，他到区市民服务中心不动产登记窗口办理业务，该窗口工作人员服务态度热情周到，业务能力强，工作效率高，很快为其办理了相关业务。该市民拨打12345热线对该窗口工作人员提出表扬。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

张店率先实现 人才补贴审核智能化

淄博6月21日讯 自人才金政实施以来，面对庞大的业务数据，张店区人社局充分运用现代信息技术手段，大力提升服务效能，为服务对象提供更加高效、便捷的公共就业服务，率先在淄博市实现补贴审核智能化。

6月18日，淄博市人才金政补贴信息化工作现场会召开，市及区县就业人才服务机构分管领导参加了会议，张店区在会上作了先进经验介绍。市就业人才中心负责人充分肯定了张店区信息化建设工作，要求市及区县要向张店区一样勇于创新，提高人才金政补贴信息化水平。

近年来，淄博市委市政府出台了人才金政37条，为招引人才搭建起了政策框架。为落实好这些真金白银的惠民政策，张店区人社局努力做好政策宣传解读、政策补贴审核和发放工作。截至5月底，共为高校毕业生审核发放生活补贴13139人次、一次性购房补贴98人，亲情引才151人，发放补贴资金2860余万元。不管是补贴人次还是补贴金额，张店区均占到了淄博市总量的近三分之一。

工作中，张店区人社局将信息化手段引入补贴审核过程，引进软件开发公司对审核流程进行优化，实现以信息化手段部分替代人工审核模式，提高了工作效能和补贴审核准确率。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思 通讯员 范晶

张店区绿杉园小学 “游泳进课堂”再度开游

近日，2021年张店区绿杉园小学“游泳进课堂”活动在东方实验学校游泳馆正式拉开序幕。本次“游泳进课堂”活动有160余名同学参加。学校开设此项游泳特色课程，不但

让学生们多掌握一项运动技能，而且全面提高学生的身体素质，还向学生传授自救技能，利于加强对学生的安全教育。同学们收获知识与技能的同时，也收获了健康和快乐。刘楠

华侨城小学 山东省青少年机器人竞赛获佳绩

近日，高新区华侨城小学机器人社团学生在山东省青少年机器人竞赛中获得一等奖一个，二等奖一个，三等奖一个。第20届山东省青少年机器人竞赛于2021年5月

21日至23日在日照市举办。本届大赛共有来自全省16市425支代表队930余名选手参赛，华侨城小学学子发挥出色，斩获大奖。

于恺

张店区实验小学 特警防暴培训进校园

6月18日上午，张店区实验小学邀请张店区公安分局特警大队和马尚派出所干警20余人，到校为校园护卫队和學生进行了防暴培训。活动中，特警队员为校园护卫队现场讲解、演示了如何

处理出现的紧急情况。一直以来，学校始终把师生安全放在第一位。本次安全教育培训，进一步提升了学校的安保水平，增强了师生自我防护能力。

白行龙 林庆伟

张店七中 举行第三届合作学习技能大赛

近日，张店七中初一级部的全体师生相聚在报告厅，张店七中第三届合作学习技能大赛在这里圆满落幕。本次大赛从筹备到培训再到比

赛，历时三周时间。在这三周里，学校出台实施方案，出台评价标准，出台比赛推进档表，进行分工协作，整体推进。

刘欣

潘南小学 举行综合表彰大会

近日，潘南小学举行了庆六一综合表彰大会。大会在庄严的国歌声中拉开序幕，耿丽副校长致辞。翟凤校长、董亮副书记、耿丽副校长等学校领导分别宣读了潘南小学2021年“感动潘南十大杰出人物”、“文明学生、文明班级、文明家庭”、“书香家庭表彰”、“潘

南小学新时代好少年”、“优秀少先队员”、“学雷锋小标兵”、“新蕾新苗”表彰决定。潘南师生一起回顾了过去一年的辉煌成绩和感动的事迹。此次活动将激励潘南学子们坚定理想信念，努力成长为能够担当民族复兴大任的时代新人。

张雪

博山一中 勇攀新高峰 奋楫再出发

近日，博山一中举办2021届学生毕业典礼，初四级部副主任赵玉岩主持典礼，学校领导、2017级全体师生参加典礼。毕业典礼在一段2017级学生的成长视频中

拉开了序幕。回首成长历程，历历在目，既有顽强拼搏的坚定身影，也有欢声笑语的放松时刻。学子们一路成长，执着追求，为幸福人生奠定了坚实的基础。

岳海峰

淄博五中 开放彰显办学自信 合作共促学生进步

近日，淄博五中组织开展了高60级、初73级家委会成立大会暨2021年“家长开放日”活动，共44名家长参加了此次活动。活动分三个阶段举行，第一阶段举行了家委会成立仪式，第二阶段由学生

发展中心成国萍主任以“用心沟通 为爱聆听”为题给家长作了报告，第三阶段家长参观了学校校园，重点参观了学生宿舍和餐厅，并品尝了学生餐。

魏玮

关注教育信息 发布校园新闻

电话：13906438877 (微信同号)

泮水镇第二小学 “泮”声水起 回归初心

近日，泮水镇第二小学“泮”声水起校本培训由刘小娟老师分享班主任经验。本次培训分为两个部分：做什么样的班主任和如何做好班主任之学生评价。刘小娟老师的分享引起在场老师的共鸣，老师们跃跃欲试，想在班级大展身手。

陈艺

南定小学 固本培元立正念 做新时代好父母

6月17日至18日，淄博市家庭教育大讲堂“千场巡讲”走进了南定小学，立足小学一年级学生的年龄特点和现状与家长进行了面对面宣讲和答疑解惑。此次活动由国家三级心理咨询师、淄博市家庭教育讲师团成员王翠老师担任主讲。

刘朝娣

柳泉小学 浓浓端午情 悠悠民族魂

近日，柳泉小学的同学积极参与学校举行的端午节习俗文化展。同学们制作了端午节手工作品。创意龙舟、手工香囊、彩绘蛋壳、五彩绳结、手工粽子等，内容丰富，形式多样。此次作品展，同学们不仅展现了自己的动手能力，还丰富了自己的想象力，提高了发现美、创造美和欣赏美的能力。

宋梅