

淄博市卫生健康委主任程勤上线12345

对群众反映的问题切实做到事事有落实



主办：淄博市政府市民投诉中心
大众日报淄博融媒体中心

淄博1月10日讯 要求核查处理医院违规使用药品；求助能否请专家来淄博为家属做手术；要求核实收费是否合规……今天，淄博市卫生健康委党组书记、主任程勤上线12345。在一个半小时的接听时间里，共接听了7名市民通过0533-5112345打来的热线电话。

程勤表示，通过这次接话，“零距离”倾听了群众反映的问题。群众反映的这些烦心事、揪心事，说明我们的卫生健康工作还有很多做的不到位、不细致的地方。对于连线当中群众反映的问题，将立即组织力量进行调查核实，并在第一时间向群众答复，切实做到件件有回音、事事有落实，确保群众



淄博市卫生健康委主任程勤上线12345。

满意。下一步，将以此次接话活动为契机，突出问题导向、坚持源头化解，认真梳理问题清单，实行“销号式”管理，切实做到群众每一个来电都及时有效处理。

区县市政府、市政府部门(单位)
主要负责人接话清单
(2024年第2期)
接话领导：市卫生健康委
党组书记、主任 程勤

1. 经开区市民咨询：疫情期

间在北大医疗淄博医院住院20余天，国家出台政策个人负担部分由财政予以补贴，至今未报销自付部分，何时能予以补贴。

2. 张店区市民反映：其丈夫因工伤在市中中西医结合医院住院期间要求从针灸科转至中医经典科治疗，中医经典科医护人员未告知不予接收原因直接拒收；住院期间医护人员开具的病历与诊断证明不符，影响其报销；其曾就拒收病人及病历写错问题到市卫生健康委反映，工作人员态度较差；针对上述问题，要求调查处理。

3. 高青县市民反映：2023年11月26日其孩子因感冒到高青县妇幼保健院儿科就诊，医生开具左氧氟沙星，输液后孩子出现失眠、腹泻等不良反应，经咨询该药为未成年人慎用，认为医院违规使用药品，要求核查处理。

4. 张店区市民反映：2023年3月30日其因身体不适到市中心

医院风湿免疫科就医，医生未安排查血化验，直接要求住院治疗，并在其不知情下使用酮咯酸氨丁三醇和氯硝西洋，认为医院过度治疗、乱用药品；住院期间向医生咨询病情，出院后向市卫生健康委反映情况时，医生和工作人员态度冷漠，要求调查处理。

5. 东营市市民反映：2023年12月30日其在市中心医院西院区参与药品临床试验后，身体出现严重不良反应，无法继续参与试验，要求协调医院支付全部试验费用。

6. 临淄区市民反映：去年因身体不适拨打120，救护车到达后并未乘坐，仍被收取200元费用，要求核实收费是否合规。

7. 桓台县市民求助：其孙女患有先天性心脏病，桓台县妇幼保健院建议到济南做手术，能否请专家来淄博为其孙女做手术。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

临淄区区长蔡华刚接话问题办理情况公布

老旧小区改造、广场舞扰民等问题件件有回复

淄博1月10日讯 协助业主将杂物清理完毕；解答外墙保温政策；回应老旧小区改造计划……今天，淄博市政府市民投诉中心发布《区县市政府、市政府部门(单位)主要负责人接话问题办理情况》，就淄博市临淄区委副书记、区长蔡华刚上线12345政务服务热线的问题给出了回复。

临淄区市民咨询：外墙保温政策能否继续实施。

临淄区答复：诉求人反映的“外墙保温政策”实为淄博市2018—2020入选北方地区冬季清洁取暖试点城市工作的一部分。自2018年至2020年，临淄区共对农村2.1万户农房进行了改造，涉及辛店、齐都等8个镇办。对已列入清洁取暖的农村居住建筑通过采取外墙保温、更换或增加外窗、连廊封厦等措施，实现建筑节能能效提升30%的效果。该项目已于2021年通过国家四部委验收。

目前，尚未出台新的农房外墙保温配套支持政策。

临淄区市民反映：其离婚后回原户籍地朱台镇张旺村居住，临时住所内未通水电，要求协调通水通电；村内原属于其本人的耕地未经允许被占用，要求协调处理。

临淄区答复：经核实，诉求人58岁，父母已去世，无兄弟姐妹，户籍地齐都镇小王村。诉求人身体健康有劳动能力，无法办理低保、五保。诉求人与原配偶达成协议放弃一切权益后离异，自愿放弃齐都镇小王村村集体经济组织成员的权益。

关于协调通水通电问题，诉求人户籍不在朱台镇张旺村，非本村集体经济组织成员，

户籍迁出后在张旺村没有任何可继承房屋，2021年5月诉求人未经村委同意私自吊装一简易房安置在村内闲置空地居住至今。因诉求人无法向供电部门提供宅基地证明，无法开通正式电。前期诉求人协调邻居给其接电线，但其一直拖欠电费，邻居不再给其接电，后来诉求人预存电费后从另一户邻居家中接电使用。因通水需顺水管、埋管道，前期村庄水管已规划调整完毕，目前无计划重新顺管道，诉求人可从村内净水器取水使用。若诉求人有工作意愿，可以向户籍地村委或镇上提交申请，为其提供合适的公益岗位。

经核实，诉求人户口在1990年迁至齐都镇小王村至今未迁回，2002年8月朱台镇张旺村进行全村人口土地调整时诉求人户籍已不在张旺村，非本村集体经济组织成员。根据《中华人民共和国农村土地承包法》第十六条：“家庭承包的承包方是本集体经济组织的农户”的规定，不存在诉求人耕地未经允许被占用的情况。

临淄区市民反映：闻韶街道勇士东生活区老旧小区改造，未进行楼顶防水和外墙保温改造，要求协调施工。

临淄区答复：经核实，勇士东生活区于2021年开始进行老旧小区改造，目前已经完成居民室内水暖单户改造、外墙保温板挂板工程、地下管网铺设、小区内道路沥青铺设项目。前期因资金短缺，老旧小区改造施工多次暂停。因冬季气温低，不符合施工条件，外墙保温、外墙漆和楼顶防水项目暂停施工，气温回暖后，闻韶街道会尽快组织恢复各项目施工。

临淄区市民咨询：齐城北生活区内路面破损严重，是否有老旧小区改造计划。

临淄区答复：经现场核实，小区内道路可保障正常通行，健身设施、生活公共设施以及小区一刻钟生活圈等设施健全，可满足居民日常需求。目前，齐城北生活区因资金等原因，2024年暂无改造计划。

临淄区市民反映：其是遄台北生活区36号楼业主，家中暖气温度不达标，要求提温。

临淄区答复：经核实，遄台北小区36号楼于1987年投入使用，外墙老化，无保温层。遄台北小区36号楼有2个单元21户住户，2023—2024年度供热交费14户，用热率为66.6%。经现场查看该小区换热站，入热水温约50℃、压差在0.88bar(0.088MPa)，处于正常运行状态中。工作人员曾多次联系诉求人入户查看温度情况，诉求人表示家中温度已可以，有降温情况会再联系部门。后工作人员在36号楼随机选取两户进行了测温，室内温度均达到供暖标准。中豪能源有限公司将继续加强水力平衡的调节，争取为用户提供更舒适的温度。若诉求人后期发现问题，可拨打中豪能源有限公司电话0533-7186786进行咨询。

临淄区市民反映：其为淄江花园4期业主，稷山路与桓公路路口钟楼位置每天晚上广场舞噪音扰民，要求协调降低音量。

临淄区答复：稷下街道街道城管中队工作人员根据《山东省环境噪声污染防治条例》第三十二条“在居民住宅区从事商业贸易、餐饮娱乐、体育以及组织旅游、培训等活动使周围居民受到环境噪声影响的，应当采取有效的防治措施”规定，已到现场与

广场舞领队进行对接，要求广场舞期间使用合适音量。同时工作人员在现场联系了诉求人反馈处理情况，建议诉求人如再有噪音扰民问题，可随时拨打稷下街道值班电话0533-7311455反映，稷下街道城管中队将在第一时间前去处理。

临淄区市民反映：其为稷下街道董褚村村民，2022年5月挖污水池的占地补偿款仍剩余6000元未发放，要求协调发放。

临淄区答复：经调查，该占地补偿款为2022年乌河“6+1”项目内的特源路污水专线工程占地补偿，该工程需要在工程范围内开挖顶管施工坑，而施工位置属于董褚村农用地，因此需对施工破坏的苗木进行补偿。稷下街道办事处在施工前聘请评估公司对占用范围内苗木进行估价，施工单位根据评估公司出具的评估报告垫付相应补偿款。在施工过程中作业面积有所扩增，施工完成后评估公司进行二次评估，由于对施工情况和评估意见存有争议，二次评估未达成一致意见。近期区住建局召集稷下街道办事处、村委、评估公司和施工单位再次会商，评估公司重新现场测量，明确了补偿价格，涉及村民进行了签字确认。目前补偿款支付手续正在办理，因涉及人员众多，拨付流程复杂，预计2024年4月30日前发放完成。

临淄区市民反映：其为齐陵街道东郡璟园28号楼3单元业主，小区楼道卫生清扫不及时；电梯维修不及时；乱停车现象严重，影响正常进出，要求协调解决。

临淄区答复：齐陵街道办事处已要求物业加强管理，按时对小区楼道内卫生进行清理，现已

清理完毕，后期将继续保障楼道干净整洁；目前小区内电梯运行正常，已要求工作人员加强巡查，及时维修故障电梯；物业已及时清理乱停放车辆，不影响进出，后期将加强车辆停放管理，保障小区业主通行顺畅。

临淄区市民反映：齐陵街道东郡璟园的机械车位损坏2天后才进行维修，要求物业进行整改。

临淄区答复：经核实，物业已联系维修人员进行维修，机械车位已维修完成。已要求物业加强管理，切实承担起机械车位维保责任，物业表示会及时检修，保障车位运行正常。

临淄区市民咨询：计划在临淄区内承包土地种植玉米和小麦，可享受哪些补贴政策。

临淄区答复：经调查，粮食种植主要补贴政策是耕地地力保护补贴，以小麦种植面积为依据，补贴对象为各类种粮主体(含种粮农民和新型粮食经营主体)，每年需按照小麦种植面积核定程序完成小麦面积的上报，小麦种植面积的核定工作程序包括：种粮农民自报告折实面积——村委会核实——镇(街道)审核——镇村两级公示——区农业农村局部门复核汇总上报。已将详细政策向诉求人解释说明。

临淄区市民反映：其为万科翡翠东第25号楼1单元业主，有邻居在地下通道堆放杂物，存在安全隐患，物业仅进行归整，要求彻底清理。

临淄区答复：目前，稷下街道工作人员与物业已协助业主将杂物清理完毕，业主表示以后不再放置杂物。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思