龙山县12345政府服务热线专 报

县12345政府服务热线管理办公室 2020年4月3日

龙山县2020年第一季度12345政府服务热线工作专报

一、12345政府服务热线运行情况

12345政府服务热线第一季度累计接到群众来电来信3085个，其中群众有效来电3085个（其中城镇居民来电2575个、乡镇村民来电349个、骚扰来电161个），接通率100%，日均34个。

1. 2020年第一季度工单办理情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 受理工单数  （个） | 在线办结（个） | 在线办结率 | 转办工单数（个） | 办结工单数（个） | 办结率 | 不予立案（个） |
| 数值 | 3085  （其中骚扰来电161个） | 2694 | 87.33% | 288 | 242 | 84.03% | 103 |

注：不予立案原因一是群众来电反映事件的时间、地点、具体情况描述不清等事件要素不全；二是反映事件超出热线受理范围；三是诉求不合理属无理取闹。

1. 工单分类情况

1.市民来电诉求居前四位的类别

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 社会服务类 | 城市管理市容类 | 资源环境类 | 市民生活服务类 |
| 工单数（个） | 1628 | 137 | 117 | 92 |

注：社会服务类中咨询类达1605个，主要是政策咨询、道路交通通行情况咨询；城市管理市容类，主要集中在垃圾清理、路灯管理维护、下水道维修、道路中间安全护栏整修等问题；资源环境类中噪音扰民达54个，主要集中在建筑工地施工噪音、娱乐场所噪音等问题；市民生活服务类主要集中在城区供水、供电等问题。

2.办理工单数前五位的成员单位

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位 | 县住建局 | 民安街道办事处 | 县城管和执法局 | 县劳动保障监察局 | 里耶镇人民政府 |
| 工单数（个） | 46 | 33 | 29 | 18 | 11 |

1. 回访满意度情况

2020年第一季度受理工单3085个，其中骚扰来电161个、不予立案103个不需回访，需回访工单共2821个，回访率100%，其中满意工单2794个，回访满意度达99.04%。

1. 新冠肺炎疫情类工单办理情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 受理工单数  （个） | 在线办结（个） | 在线办结率 | 转办工单数（个） | 办结工单数（个） | 办结率 | 回访满意度 |
| 数值 | 951 | 947 | 99.58% | 4 | 4 | 100% | 100% |

疫情类工单主要涉及区域出入管控问题、公共场所防控措施问题、人员聚众问题、医疗及生活物资供应问题、咨询健康码相关事宜、景区商场等公共场所开放问题、市场供应及物价问题等。涉及的具体问题有：（1）出入县境、进村（社区）道路通行情况；（2）外出务工需要开具什么证明；（3）政府对疫情期间返程人员出台的相应措施；（4）如何查询健康码：（5）防疫物资（如口罩）在哪里购买；（6）举报防疫物资（如口罩）价格不合理。

1. 新冠肺炎疫情电话摸排工作开展情况

为落实县委县政府在新冠肺炎疫情防控工作要求，12345政府服务热线积极配合其他防疫部门，开展了一系列疫情电话摸排工作。

春节期间（1月27日至1月29日），县12345政府服务热线全体工作人员放弃休假，按时保质保量完成了5000个疑似湖北来湘人员电话摸排任务。

2月26日至3月31日，县12345政府服务热线承担了每日对由鄂入湘及湘境鄂车、出高速的湖北车辆进行电话摸排，累计摸排11651个对象，对他们的行踪作了详细记录并提醒注意自我防护。

1. 工单办理案例摘选

案件公文号20200000805来电反映：民安街道湘鄂路158号云彩云霞超市里有人打麻将，影响附近居民夜间休息，希望有关部门调解处理。**处理结果**：派单至民安街道办事处，1月14日，民安街道办事处回复：经社区工作人员查证，该处经过前段时间的整治，已没有麻将馆的存在。**回访**：诉求人对处理结果满意。

案件公文号20200000049来电反映：来电人是里耶社区村民，因划分地界，以前老书记把长春村划给杨家寨村后，现在长春村又要求收回，把原本属于来电人家的一点地界收了回去，希望有关部门核实处理。**处理结果**：派单至里耶镇人民政府，1月7日，里耶镇人民政府回复：近期政府将会与林业部门组成联合调查组，前往现场调查取证，待调查结果出来后将以文件方式正式答复当事人。**回访**：诉求人对处理结果表示满意。

案件公文号20200003546来电反映：来电人是水田坝镇苗汉村村民，去年政府说在村里捡垃圾，一个月补助工钱600元，自己在村里捡了12个月垃圾，至今却一直未得到工钱，希望相关部门核实解决。**处理结果**：派单至水田坝镇政府，水田坝镇政府回复：2月11日，我镇已安排驻村干部、村主干进行专门调查，现将相关情况说明如下： 姜求学，系水田坝镇水田坝社区二组村民，自全县同建同治工作开展以来，在该社区负责卫生清洁。水田坝镇美丽湘西工作自2018年开始，按照相关规定，要求村级保洁员一律解聘，由相应的公益性岗位人员落实保洁工作。因水田坝社区范围广、清洁区大，该社区在公益性岗位人员无法满足其卫生保洁需求的基础之上，另行安排了姜求学对社区1、2、3组卫生进行保洁，每年工钱7200元，由该社区居委会自行解决。经镇政府进一步了解情况，进行协调，水田坝社区支部书记表示，已自筹资金解决姜求学2019年度的卫生清洁工钱，待疫情防控工作结束后，落实到位。**回访**：来电人表示理解。

案件公文号20200004251来电反映：家住兴隆街道白岩洞村，来电反映白岩洞村9-10组公路不通，有一户人家经常用大石头把路拦截或者挖大坑不准通行，严重影响附近群众正常出行，希望相关部门尽快核实处理。**处理结果**：派单至兴隆街办事处，2月19日，兴隆街道办事处回复：街道司法所和白岩洞村委已与堵路当事人联系协商此事，若继续实施堵路行为，将依法依规交由公安机关处理。**回访**：对政府处理措施表示满意。

案件公文号20200005169来电反映：新体育馆行政大道路口，有外来人员搭简易棚子当做生活区，由于厕所厨房配置不完备，基本都在露天情况下解决一日三餐，垃圾随意倾倒在地上，破坏了周边环境，希望相关部门核实处理。**处理结果**：派单至华塘街道办事处，2月25日，华塘街道办事处回复：华塘街道工作人员现场调查并询问情况，外来人员是山东过来在体育馆旁边做露天游乐场，因为新冠肺炎疫情不能营业，滞留在附近，办事处人员在现场进行了沟通，要求外来人员注意生活卫生。**回访**：诉求人表示理解。

案件公文号20200007608来电反映：来电反映民族事务局宿舍楼排水管损坏了，居民生活污水直接流了下来，导致一楼形成了臭水沟，同时一楼有电表电线，存在安全隐患，希望相关部门能妥善处理此事。**处理结果：**派单至县民宗局，3月27日，县民宗局回复：3月26日我局已经通知民族事务局宿舍楼住户维修水管，并派人清理已经流出来的生活污水和臭水沟，清除安全隐患。**回访：**问题已经得到解决。排水管已经维修，生活污水和臭水沟也清理了，十分感谢政府。

案件公文号20200007908来电反映：来电反映洛塔乡政府工作人员田佳军，与自己发生了交通事故，自己的车辆在事故中产生了一定的财产损失，但是田佳军拒绝与来电人沟通，拒接来电人电话，希望相关部门能够从中协调处理。**处理结果**：派单至洛塔乡人民政府，4月1日，洛塔乡人民政府回复：自收到12345热线工单后，洛塔乡人民政府相关领导立即与田佳军取得联系，了解相关情况。经多方面了解，实际情况如下：该来电人与田佳军曾发生一次交通事故，双方通过保险公司，已经私下解决了问题。来电人与田佳军此次的纠纷是为保险公司不承担的部分费用，具体由谁来承担多少，双方未能达到共识，所以田佳军回复请来电人走正常司法程序。**回访**：对处理结果满意。

案件公文号20200007811来电反映：来电人为内溪乡坡松村3组村民，反映村里的河经常涨水，河边的沙经常被冲到来电人的田地里，请求政府能给村里的河修建河堤，否则自家的田地里无法种植任何农作物。**处理结果**：派单至内溪乡人民政府，3月27日，内溪乡人民政府回复：来电人贾美科，男，1955年12月出生，内溪乡坡松村3组村民。2019年该村民来乡政府反映其位于灭贼村的农田因涨洪水被冲毁，要求乡政府解决。接到该村民反映的问题后，乡村两级干部立即奔赴现场查看。经现场勘查，贾美科家农田有150多平方米已被砂石淹没，其他部分没有影响。该田位于灭贼村内沟，灭贼至坡松村的村级路坎下，多年未耕种。因地质原因，该处山体为风化石，经常脱落，下大雨涨山溪水后便会冲砂石至其部分农田。现场与其协商后，决定由政府出资对其已冲毁的农田进行救灾清理，其余部分由其本人进行生产自救。贾美科不同意，要求对其农田全部进行征收或者修筑挡土墙。后多次与其协商，不能达成一致。公路下坎至其农田约十几米高且无进出道路，机械无法进场施工，人工修筑挡土墙成本太高，乡村两级无力承担，已上报县交运局（坡松村扶贫后盾单位）及联系领导，想办法予以解决。**回访：**对政府服务热线的处理结果和服务态度满意并期待相关单位后续能给出一个满意的回复。

1. 群众反映频率较高的问题
2. 春节以来，新冠肺炎疫情类来电巨增，咨询类居多。

# 案件公文号20200007671来电反映：咨询疫情防控办公室电话。**处理结果：**话务员直接告知来电人县疫情防控小组电话。

# 案件公文号:20200006840来电咨询：湖北来湘人员是否需要开接收证明。**处理结果：**话务员直接告知湖北来湘人员需要提供：绿色健康码；当地政府提供的通行证；目的地提供的接收证明。

1. 农民工索要工资困难，迟迟未收到工资。

案件公文号20200006097 来电反映：来电人是负责修建召市小学的外墙铺贴，承包方为鹏泰园建筑有限公司，从前年做到去年年底，工钱大约有3万元，如今召市小学都开学近一年还没有发放当时的工资，寻求有关部门核实帮助调查。**处理结果**：派单至县劳动保障监察局，3月6日，县劳动保障监察局回复：需等资金拨付到位再支付工人工资。

1. 城区内出租车乱收费、不打表等违规现象严重。

案件公文号20200008200来电反映：乘坐出租车（车牌号为湘UX6199）从五小到天王庙加油站，收费15元且不打表，希望相关部门能加强监管。**处理结果**：派单至县道路运输服务中心，4月2日，县道路运输服务中心回复：已责令龙凤龙骧公司对车牌号湘UX6199未打表情况，采取停运典训处理。

1. 县城内娱乐场所噪音污染问题时有发生,影响附近居民夜间休息。

案件公文号20200007266来电举报：邮政好吃街内019俱乐部酒吧，每天晚上营业至12点，隔音设施差，影响附近居民夜间休息，希望相关单位尽快核实处理。**处理结果**：县文化市场综合执法局回复：2020年3月23日晚上，我局执法人员七点到该俱乐部，与现场负责人进行商谈，该负责人表示会整改，2020年3月24日晚上九点，我局执法人员到达该俱乐部，该俱乐部关门没有营业。