

大数据分析让“民声”汇“民生”

泰安市12345便民热线发布2021年“民生关键词”

最泰安安全媒体记者 徐文莉 毛洁 通讯员 屈桥梁

1月：农民工工资

“我们辛苦工作了5个月，至今还有50万元尾款迟迟未结算，希望有关部门督促解决”“临近农历新年，工友们还有3万元工资未发放”“包工头拖欠12.86万元工资，希望部门调查处理，协调发放”……1月份，欠薪投诉频繁出现，按照国务院根治拖欠农民工工资工作领导小组统一部署，山东省在全省范围内组织开展了根治欠薪冬季专项行动。

数据统计，12345便民热线受理平台当月受理人力资源保障类群众诉求20599件，占1月份有效诉求的17.71%，主要涉及工资拖欠、农民工工资支付、公积金管理等问题。

经过热线大数据分析，市12345便民热线受理平台将群众反映较多的农民工工资问题，通过《一周热点》等报告报送有关上级及承办单位，有效推动了各类欠薪问题的解决。

2月：春运交通

2月份，12345便民热线受理平台共受理涉及疫情防控、出租车管理、公交运营、交通拥堵、铁路公路运输等方面的诉求7741件。“旅客乘坐火车时有哪些防疫须知？”“泰安游子返乡是否需要携带核酸证明？”“旅客在高铁泰安站、泰山火车站出站分别有哪些注意事项？”回顾2月份的工作，12345便民热线值班长王鑫告诉记者，游子们返乡心情迫切，很多咨询电话从黑龙江、浙江、北京、上海、广东等

地打来。为助力群众便捷出行，12345便民热线与泰山火车站和高铁泰安站等交通运输相关热线承办单位建立“三方通话”机制，共建共享热线知识库，全力提升春运期间服务保障能力。

“能答复的问题，话务员现场答复，不能答复的问题，话务员会提供疫情防控指挥部咨询电话，同时提醒返泰人员提前向村（社区）报备，配合做好疫情防控工作。”王鑫说。

3月：疫苗接种、消费维权

3月19日上午，山东省政府召开新闻发布会，安排部署我省新冠疫苗接种工作。此后，随着疫苗接种工作的全面展开，关于疫苗接种的咨询量激增。

“接种首针新冠疫苗后，我什么时候可以接种第二针，在哪里接种？”“我今年79岁了，患有高血压、高血糖，这样可以接种新冠疫苗吗？”“外地人在泰安如何接种新冠疫苗？”12345便民热线受理平台将市民反映的热点问题以“一问一答”的形式进行梳理，积极对接承办部门，对热线工作人员进行相关知识的集中培训，不断提高现场直办率和

准确率。

数据统计，3月份，泰安市12345便民热线受理新冠疫苗接种及疫情有关诉求1523件，主要涉及疫苗接种预约方式、接种地点、适应人群、是否强制接种等咨询类问题。

“打假”与“维权”也成为3月份的焦点。当月，12345便民热线共受理消费者维权类诉求8007件，同比增长8.95%，其中，通过12315短号码接入诉求4814件。投诉热点主要涉及日用商品消费及餐饮服务、预付式消费、教育培训消费、电子产品消费及售后服务等内容。



“

帮助农民工讨薪，答复疫苗接种问题，解答划片入学问题，回复游客关于购票、疫情防控、停车等各类咨询……据12345便民热线受理平台统计，2021年热线共受理群众诉求126.65万件，同比增长49.07%。泰安市民关心的问题都有哪些？12345便民热线运用大数据盘点2021年每月的“民生关键词”。

”

4月：“三农”问题

4月份是春耕的重要时期，12345便民热线联合农业生产相关部门，帮助农村群众解决农业生产中遇到的问题。

“这批种子跟我以前买到的不太一样，请问哪个部门能帮我检验一下？”“现在农村条件都好了，但是我们村的生活污水味道很大，相关部门有没有解决办法？”“如果我的土地对外承包了，我还能领取农业补贴

吗？”……据统计，当月12345便民热线受理平台共受理涉及“三农”问题的群众诉求12307件，占当月诉求总量的13.32%。其中，农村工作类9608件，主要涉及村务公开、占地补偿等问题；农民生活类1148件，主要涉及村民纠纷、农业补贴发放等问题；农业生产类715件，主要涉及破坏农耕地、耕地灌溉等问题。

5月：旅游服务

2021年“五一”假期，泰安市迎来旅游小高峰。假日期间，12345便民热线共受理旅游类诉求615件，同比增长61.84%，主要涉及门票管理、景区秩序管理、餐饮及住宿消费、出行及停车场管理等问题。

为应对假日期间来电骤增的情况，12345便民热线研究制

定《“五一”假期热线话务应急预案》，组织召开假期旅游事项来电处理专题会议，梳理汇总以往旅游相关问题，主动对接泰安各个景区及相关承办单位，针对购票、疫情防控、停车等各类游客紧急诉求，采取“三方通话”、压缩转办时间等多项有效措施，切实提高了游客的满意度。

