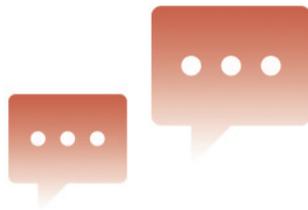


6月:中高考环境

6月份,有关城市环境、噪音扰民的来电明显增多。据12345便民热线受理平台统计,本月共受理群众诉求105875件,其中,城市管理、城管执法类诉求9435件,同比增长30.19%,主要涉及占道经营、夜间施工、噪音扰民、油烟污染等问题。施工扰民和生活噪音扰民诉求分别为2403件、2426件,占比相对较高。“灵山大街中段一小区门前有居民跳广场舞,每天从19时持续到21时,希望相关部门能协调跳广场舞的居民缩短跳舞时间并降低音量。”一名家中有高

考学生的居民来电后,问题很快得到解决。

据介绍,中高考临近时,为营造安静和谐的考试环境,6月5日至6月16日,12345便民热线受理平台开设了助考服务专席。在此期间,12345便民热线共受理涉及高考、中考的来电来信727件,主要集中在噪音、考场环境、交通秩序等方面。为提升服务质效,12345便民热线受理平台开通“中高考”绿色工单办理通道,建立“三方通话”机制,压缩转办时限,强化跟踪回访,确保高效处理群众“中高考”相关诉求。



9月:道路积水

据统计,9月份,12345便民热线共受理有关道路积水、道路破损、道路修建类来电来信2949件,同比增长47.67%。

12345便民热线受理平台提前安排部署,对大范围积水及道路交通问题制定应急预案,做到急事急办、特事特办,快速妥善处理紧急突发性事件。市民反映比较集中的问题有长城西路铁路桥、鲁商国际社区南门等路段出

现积水、部分房屋漏雨造成安全隐患等。

接到汛情类工单后,12345便民热线受理平台第一时间与市城市防汛指挥部,各县(市、区)、功能区的相关部门积极联动。在12345便民热线和承办单位的不懈努力下,积水道路很快恢复畅通,房屋险情被迅速排除,群众的生命和财产安全得到保障。

7月:物业管理

7月份,12345便民热线共受理社区物业管理类诉求7417件,主要涉及小区环境卫生治理、停车位管理、电梯维保、业主委员会设立、物业费收取、充电桩安装等问题;商品房开发与销售类诉求1916件,主要涉及小区延期交房、不动产证办理、捆绑收费、虚假宣传等问题。

“我们小区物业在车辆管理方面存在漏洞,有的外来车辆跟

着前车进入小区。此外,小区存在车辆占道情况,希望部门调查核实,予以制止。”7月8日,有市民拨打12345便民热线反映问题。12345便民热线将问题转派给辖区相关部门,部门工作人员联系小区物业相关负责人安排安保人员在小区门口执勤,严格制止跟车现象发生,同时加大巡查力度,安保人员发现有乱停乱放的车辆后及时制止,并通知车主挪车。

10月:居民医保

“2022年居民基本医疗保险有哪些缴费方式?”“我家宝宝9月初出生,应该如何给新生儿办理居民基本医疗保险?”9月下旬,泰安市公布2022年度居民基本医疗保险缴费标准及方式,不少市民来电咨询缴费标准、缴费渠道、新生儿参保等问题。面对市民的集中咨

询,12345便民热线话务员提前熟悉2022年居民基本医疗保险的十余种缴费渠道,以及我市签约的合作金融机构的详细目录,第一时间给市民回复。经统计,本月12345便民热线共受理群众诉求105589件,其中,居民基本医疗保险类来电来信1711件,同比增长122.79%。

8月:入学

8月份,“入学”成了热词,不少市民拨打12345便民热线咨询招生政策。

来电人反映的问题主要涉及学区划分、报名软件使用、就近入学等方面,12345便民热线受理平台根据来电内容形成了《2021年我市义务教育阶段入学招生群众诉求事项办理情况报告》,将问题第一时间汇总给

教育部门。

据介绍,随着泰安市义务教育段招生政策的公布,自8月中旬开始,有关划片入学问题的来电明显增加。据统计,本月12345便民热线共受理有关义务教育划片招生问题2523件,主要涉及房产不一致、三代同居、新建在建小区适龄儿童入学等问题。

11月:供暖、快递

本月12345便民热线共受理群众诉求117410件,其中供暖诉求12576件,占总诉求量的10.71%,同比增长37.62%。为更快更好地解决群众用暖问题,12345便民热线受理平台设立“热力专席”,与城区热力,新泰市新城热力、汶城热力合作,由热力公司安排工作人员在热线平台办公,及时协调解决

供暖方面的问题,为市民温暖过冬保驾护航。

适逢“双十一”,电商企业开展大规模促销,快递配送压力激增,快件出现大范围投递延误,快递业务投诉量直线上升。本月12345便民热线共受理快递投诉1010件,同比增长56.23%,主要涉及派件不及时、服务质效不高等问题。

12月:疫情防控

“孩子马上就放寒假了,外地大学生返泰有何注意事项,如何到社区报备?”“居家隔离需要注意什么,家人是否能外出?”临近元旦,人员流动量相对较大,疫情防控形势日益严峻。

据统计,12月份,12345便民热线共受理疫情类诉求6999

件,其中,防疫类4561件,主要涉及外来人员返泰具体政策、节假日期间泰安各大景点开放情况及防控要求等;医疗机构类1515件,主要涉及核酸检测机构及收费标准等;疾病预防控制类923件,主要涉及新冠疫苗接种政策及地点、电子健康码信息更新等问题。

