



市12345政务服务便民热线工作情况通报

(2022年6月)

各县(市、区)人民政府,各市委属开发区管委会,市政府各部门、各直属事业单位,市属各大企业,各高等院校,中央、省驻滨各单位:

2022年6月,市12345政务服务便民热线共受理诉求106996件(其中群众诉求106877件,企业诉求119件,分别占总诉求量的99.89%和0.11%),同比增长46.73%,环比下降4.71%;转交有关部门办理41165件,同比上升19.73%,环比上升24.34%;按时办结率为99.88%,同比下降0.01%,环比下降0.04%;平均办理时长为4.8个工作日,同比增长10.34%,环比下降25.12%;办理结果满意率为98.93%,同比增长2.67%,环比下降0.46%;服务过程满意率为99.24%,同比增长11.84%,环比下降0.27%;问题解决率为98.92%,环比下降0.42%,该项指标为2022年4月份新增内容,无同比数据;热线接通率97.05%,同比下降1.47%,环比上升1.57%。

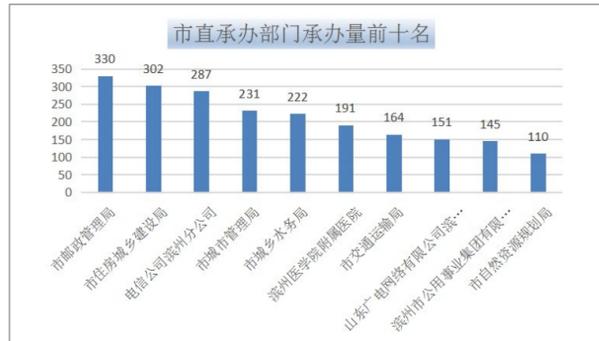
一、受理情况

按受理渠道划分:热线电话106188件、微信公众号492件、市长信箱90件、国务院互联网+督查86件、闪电新闻59件、省级接诉即办30件、中国政府网18件、爱山东APP16件、人民网市长留言板9件、省级热线转办5件、政商直通车3件。

按属地区域承办量划分:6月份,县(市、区)承办量为32473件,占全市转办工单总量的78.88%。具体情况如下:



市直承办部门承办量前十名:6月份,承办量前十的市直承办部门共承办2133件,占市直承办总量的57.76%。具体情况如下:



二、热点诉求

6月份,卫生防疫、消费者维权、农民工工资支付、电话咨询、物业管理等五个方面诉求量较大,共受理32419件,占诉求总量的30.3%。具体情况如下:

诉求名称	件数	占比	涉及主要问题
卫生防疫	13544	12.66%	入滨出滨政策咨询、核酸检测报告出具不及时、健康码信息显示错误、疫苗接种咨询、返乡报备咨询
消费者维权	7487	7%	商品质量差、商品退换货网购商品退换货、预付卡退费、车辆售后和维修
农民工工资支付	4445	4.15%	建设项目部、包工头拖欠农民工工资
电话咨询	3528	3.30%	各县(市、区)街道办事处及社区电话、各县区疫情指挥部电话、其他职能部门电话咨询
物业管理	3415	3.19%	公共设施维护、小区道路维修、小区道路积水、房屋质量问题、停车管理、物业捆绑收费、物业服务态度

2022年7月19日

2022年6月市12345热线承办单位办理情况统计表

县(市、区)排名: (按承办量排序)

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
滨城区	8403	8364	4.28	100.00%	99.91%	99.89%	99.86%
邹平市	6067	6309	5.84	100.00%	99.92%	99.92%	99.88%
博兴县	4443	4305	4.44	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
惠民县	3644	3441	5.1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
阳信县	3122	2744	5.29	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
无棣县	2934	2977	3.34	100.00%	99.96%	100.00%	99.96%
沾化区	1950	1810	5.14	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州经济技术开发区	1257	1228	5.18	100.00%	99.59%	99.69%	99.49%
高新区	423	404	4.48	100.00%	99.38%	99.69%	99.69%
北海经济开发区	230	234	5.54	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

市直承办部门排名: (按问题解决率排序)

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
滨州医学院附属医院	191	197	3.81	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市交通运输局	164	164	3.63	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
联通公司滨州分公司	36	41	5.06	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
移动公司滨州分公司	29	42	10.45	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市保险行业协会	28	30	2.7	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州供电公司	22	25	3.6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州城建集团公司	20	13	4.32	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中国银行滨州分行	18	14	3.6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
建设银行滨州分行	14	9	6.1	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市医保局	12	17	4.73	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市公安局	11	10	5.73	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市文化和旅游局	11	12	2.64	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%
泰康人寿	10	11	6.17	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州交通发展集团有限公司	10	11	3.45	90.91%	100.00%	100.00%	100.00%
市体育局	10	11	2.73	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
人行滨州市中心支行	8	7	4.12	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
太平洋财险	8	4	3.98	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
大地财险	7	5	4.65	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市生态环境局	7	5	4.13	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市发展改革委	7	11	2.87	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
恒丰银行滨州分行	6	7	7.6	85.71%	100.00%	100.00%	100.00%
市行政审批服务局	6	3	2.57	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市市场监管局	5	5	2.64	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中国人寿财险	4	3	6.54	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
演化集团	4	4	1.67	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
渤海先进技术研究院	3	3	3.57	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州一棉	3	3	3.21	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市气象局	3	4	2.93	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市税务局	3	5	2.55	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市农业农村局	2	3	3.86	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
齐鲁银行滨州分行	2	1	1.79	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中国光大银行滨州分行	1	3	12.58	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%
天安财险	1	1	7.92	0%	100.00%	100.00%	100.00%
市应急局	1	1	5	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
中信银行滨州分行	1	1	4.88	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市财政局	1	1	4.04	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
天安人寿	1	1	3.67	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

承办单位	承办量	办结件数	平均办理时长	按时办结率	办理结果满意率	服务过程满意率	问题解决率
市地方金融监管局	1	2	2.9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
滨州传媒集团有限公司	0	2	0.69	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
市住房公积金管理中心	51	44	2.24	100.00%	96.67%	100.00%	96.67%
市城市管理局	231	256	4.81	100.00%	95.48%	97.18%	95.48%
滨州职业学院	54	53	4.4	100.00%	95.24%	97.62%	95.24%
市城乡水务局	222	135	2.64	100.00%	94.95%	94.95%	94.95%
滨州市公用事业集团有限公司	145	152	2.46	100.00%	95.69%	98.28%	94.83%
市邮政管理局	330	351	5.33	98.86%	93.79%	94.72%	94.10%
邮政公司滨州分公司	86	67	5.88	100.00%	93.33%	95.00%	93.33%
市人力资源社会保障局	77	82	4.45	100.00%	93.15%	97.26%	93.15%
滨盛集团	47	40	4.31	85.00%	93.10%	100.00%	93.10%
山东广电网络有限公司滨州分公司	151	154	4.25	97.40%	92.97%	93.75%	92.97%
市商务局	14	13	2.7	100.00%	92.31%	92.31%	92.31%
新华人寿	11	13	5.83	100.00%	91.67%	100.00%	91.67%
鲁北技师学院	42	35	1.94	100.00%	90.91%	90.91%	90.91%
滨州中心医院	38	30	3.32	100.00%	90.00%	90.00%	90.00%
平安财险	12	12	6.98	91.67%	90.00%	100.00%	90.00%
安华农业保险	11	10	3.84	100.00%	90.00%	90.00%	90.00%
山东滨达实业集团有限公司	44	43	6.77	93.02%	89.74%	89.74%	89.74%
市住房城乡建设局	302	365	7.69	99.73%	89.44%	92.41%	89.44%
市教育局	94	89	3.78	100.00%	89.39%	90.91%	89.39%
阳光财险	8	10	7.14	70.00%	88.89%	88.89%	88.89%
市人民医院	83	99	5.47	100.00%	88.71%	93.55%	88.71%
市自然资源规划局	110	84	4.73	100.00%	88.21%	93.51%	88.21%
市烟草专卖局	18	18	4.45	94.44%	88.24%	100.00%	88.24%
邮储银行滨州分行	11	9	3.8	100.00%	87.50%	87.50%	87.50%
滨州医学院	7	10	5.54	80.00%	87.50%	100.00%	87.50%
滨州银保监分局	5	8	12.02	100.00%	87.50%	87.50%	87.50%
中国人寿保险股份有限公司滨州分公司	27	27	5.77	100.00%	86.36%	86.36%	86.36%
平安人寿	20	22	9.91	100.00%	85.00%	90.00%	85.00%
电信公司滨州分公司	287	347	4.66	99.71%	84.78%	88.24%	84.78%
省联社滨州审计中心	60	56	4.58	100.00%	84.62%	88.46%	84.62%
滨州技师学院	17	15	3.09	100.00%	83.33%	100.00%	83.33%
交通银行滨州分行	4	6	4.13	100.00%	83.33%	83.33%	83.33%
中国人民财产保险股份有限公司滨州分公司	42	32	5.81	100.00%	82.35%	82.35%	82.35%
滨州学院	18	13	3.69	92.31%	81.82%	100.00%	81.82%
市交运集团	96	89	3.66	98.88%	80.26%	86.84%	81.58%
市退役军人局	11	13	2.97	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%
山东高速集团有限公司滨州分公司	9	5	3.12	100.00%	80.00%	100.00%	80.00%
中华联合	8	12	4.73	100.00%	80.00%	90.00%	80.00%
市工业和信息化局	5	8	4.53	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%
农业银行滨州分行	24	26	3.14	96.15%	78.26%	91.30%	78.26%
兴业银行滨州分行	6	10	4.33	90.00%	77.78%	88.89%	77.78%
市财金集团	70	75	4.86	100.00%	74.07%	81.48%	74.07%
华夏人寿	10	12	7.55	91.67%	72.73%	72.73%	72.73%
工商银行滨州分行	41	46	2.72	100.00%	72.50%	80.00%	72.50%
市河务局	12	18	4.11	100.00%	71.43%	85.71%	71.43%
市司法局	3	3	7.94	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
华夏银行滨州分行	0	4	10.09	100.00%	66.67%	66.67%	66.67%
太平洋人寿	26	34	11.05	100.00%	54.84%	70.97%	54.84%
招商银行滨州分行	4	5	5.65	100.00%	50.00%	75.00%	50.00%
齐鲁银行滨州分行	3	3	3.96	100.00%	50.00%	50.00%	50.00%
太平人寿	2	1	5.17	100.00%	0%	100.00%	0%
滨州国有资本投资运营集团有限公司	2	2	4.81	50.00%	0%	0%	0%
市卫生健康委	4	7	4.27	100.00%	-	-	-
市民政局	2	2	1.88	100.00%	-	-	-
青岛银行滨州分行	1	0	-	-	-	-	-
东营银行滨州分行	1	0	-	-	-	-	-
合众人寿	1	0	-	-	-	-	-
人寿保险	1	0	-	-	-	-	-



防疫知识

居家消毒8大误区! 做错了可能造成伤害

消毒是阻断病毒传播的有效方式之一,但不合理的消毒方式不仅起不到杀灭病毒的作用,反而可能会对身体或环境的伤害。因此,居家使用消毒剂过程中,有一些误区请大家注意。

过度消毒而忽略日常清洁

家庭防护应以清洁为主,消毒为辅,不要因恐慌而过度消毒。如果所在小区无新冠病例,家中没有外人到访,也没有自我隔离的疑似症状者,那么无需每天都消毒。建议室内保持通风和环境清洁,外出回家后第一时间洗手。小区外环境没有明确受到呕吐物、分泌物、排泄物污染时,原则上也不需要消毒。进出小区车辆的外部,也不需要消毒。

消毒剂浓度过高或过低

有人认为,消毒剂浓度越高,消毒灭菌的效果越好,但事实并非如此。强效消毒液一般具有很强的刺激性,浓度过高可能会对人的口腔、呼吸道、肺部等部位造成刺激,甚至有引发器官、组织受损的风险。市售消毒剂应该按照说明书标签进行稀释后使用,消毒使用酒精应选用75%的浓度。

不同类型的消毒剂混合使用

两种及以上消毒剂混合使用,极易产生化学反应,造成伤害。84消毒液和酒精混合后产生的氯气,会刺激并损坏呼吸道,当浓度达到3000毫克/立方米时,能致人死亡。84消毒液与洁厕剂混合,会产生有毒气体,刺激人体咽喉、呼吸道和肺部而引发中毒。洗衣液同样不宜与消毒剂混合使用。

使用消毒剂时不进行必要防护

消毒液一般具有很强的刺激性,可能造成呼吸道和皮肤损伤。使用消毒剂的过程中,要注意避开口罩,最好佩戴口罩和橡胶手套,防止液体飞溅。

室内喷洒酒精进行消毒

室内使用酒精时,要避免采用喷洒式消毒方式。电器表面消毒,应先关闭电源,待电器冷却后再进行,否则可能引起爆炸。

用免洗手消毒液替代流动水洗手

免洗手消毒液含有杀菌成分(以醇类为主),有一定的消毒效果。但消毒成分往往具有一定的刺激性,有可能造成皮肤过敏反应。因此如果有条件,尽可能还是用流水洗手,配合使用肥皂或洗手液,认真清洁指尖、掌心、手腕各个部位。

物品消毒后不进行后续清洗

消毒剂对物品有腐蚀性作用,特别是对金属的腐蚀性很强,对人体也有刺激。使用消毒剂半小时后,应使用清水进行环境物表的擦拭。

消毒剂存放不合理

化学消毒剂多属易燃、易爆、易腐蚀性物品,存放和使用过程中应注意安全。每次购买消毒剂不宜过多。存放消毒剂的容器必须有密封盖子。单瓶包装不宜超过500毫升。应放置于避光、避热的阴凉处,确保儿童不易触及。用于消毒的抹布或其他物品,在使用完后应用大量清水清洗后放回通风处晾干。(来源:健康中国)

为什么要如实、主动、及时报告?

为什么要强调疑似风险人群主动报告

疫情防控最有效的一个措施,就是切断病毒的传播渠道,为此就需要发现、追踪、分析病毒的传播渠道,这样才能有效地切断它的传播渠道。

坚持及时发现、快速处置、精准管控、有效救治,才能有力保障人民群众生命安全和身体健康。

特殊时期个人行踪和身体状况为什么不能瞒报

个人行踪和身体状况虽然属于个人的隐私,但是在疫情防控期间,确诊病例、疑似病例隐瞒这些信息,都会影响对病毒传播渠道的跟踪和了解,就可能对他人健康包括自己亲友的健康和社会安全构成威胁。因此,每个公民都应当按照疫情防控的要求,依法如实报告旅行史、居住史、体温检测、症状等情况,履行居家隔离、医学观察等法定义务,自觉参与到疫情防控工作中。

此外,《传染病防治法》第12条规定:在中华人民共和国领域内的一切单位和个人,必须接受疾病预防控制机构、医疗机构有关传染病的调查、检验、采集样本、隔离治疗等预防、控制措施,如实提供有关情况。

落实“四早”措施,做好疫情常态化防控

《国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制》指出,要落实“早发现、早报告、早诊断、早治疗”措施,及时发现、报告、诊断、治疗病例,切断传播途径,最大限度提高治愈率、降低病死率。患者治愈出院后,继续集中或居家隔离医学观察14天。(来源:健康中国)

遗失声明

联系电话:3186726 18563092198(微信同步)

长山镇后槐村卫生室《医疗机构执业许可证》副本丢失,登记号:PDW00409637162612D6001,声明作废。

邹平凯迪供应链管理有限公司鲁M28G5挂(黄牌)车辆道路运输证丢失,证号:371681000163,声明作废。