亳州市人民政府办公室

亳州市人民政府办公室
关于2019年7月份“12345市长热线”受理事项办理情况的通报

各县、区人民政府，亳州经开区管委会、亳芜现代产业园区管委会，市政府各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将2019年7月份“12345市长热线”受理事项办理情况通报如下：

一、受理事项办理情况

7月份，12345市长热线系统共受理群众诉求35720件，其中有效诉求34801件，直接办理16927件，转交单位办理17874件。交办件中满意13719件，不满意991件，交办满意率93.26%。交办件按期回复率100%。

回复满意率100%的单位60家，回复满意率90%以上的单位21家。

二、 本月热点分析

（一）房产物业。本月共接到此类投诉2921件。主要涉及房产监管、物业等问题。主要涉及辖区：谯城区、蒙城县 ，如：

“谯城区西湖雅苑4栋105室地漏返水”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	房产监管	1257	43
2	物业	848	29
3	小区设施	613	21
4	其他	203	7

（二）**公安业务**。本月共接到此类投诉 2159 件。主要涉及案件进度、城市交通等问题。主要涉及辖区：谯城区、利辛县 ，如：“利辛县锦绣西路50米范围内设置5个减速带影响通行”问题 。

序号	事项	件数	占比（%）
1	案件进度	680	31.5
2	城市交通	337	15.6
3	生活噪音	235	10.9
4	其他	907	42

（三）**环境保护**。本月共接到此类投诉2145件。主要涉及大气污染、噪音污染等问题。主要涉及辖区：谯城区、涡阳县 ，如：“涡阳县公吉寺镇新街村小马庄砂石料场噪音扰民 ”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	大气污染	719	33.5
2	噪音污染	585	27.3
3	垃圾清理	301	14

4	其他	540	25.2

（四）**乡村建设**。本月共接到此类投诉 1811 件。主要涉及乡村道路 、新村规划等问题。主要涉及辖区：谯城区、涡阳县 ，如：“谯城区大杨镇大杨村康楼庄内一水泥路路面开裂”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	乡村道路	844	46.6
2	新村规划	411	22.7
3	乡村公用设施	398	22
4	其他	158	8.7

（五）**劳动人事**。本月共接到此类投诉 1614 件。主要涉及拖欠工资、劳动保障等问题。主要涉及辖区：谯城区、涡阳县，如：“ 谯城区汤王大道段的环卫工人 5—7 月工资未发放”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	拖欠工资	1146	71
2	劳动保障	449	27.8
3	职称	13	0.8
4	其他	6	0.4

（六）**违法建房**。本月共接到此类投诉 1591 件。主要涉及农村违建、城市违建等问题。主要涉及辖区：谯城区、蒙城县，如：“蒙城县玖隆皇家花园‘童之梦幼儿园’在二层搭建活动板房”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	农村违建	1282	80.6
2	城市违建	309	19.4

（七）**文化教育**。本月共接到此类投诉 1246 件。主要涉及补课、学区划分等问题。主要涉及辖区：谯城区、利辛县，如：“亳州一中高三文科（1）班、理科（1）班已于 7 月 27 日提前开学”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	补课	453	36.4
2	学区划分	409	32.8
3	教师作风	140	11.2
4	其他	244	19.6

（八）**供电方面**。本月共接到此类投诉 1199 件。主要涉及停电、路灯等问题。主要涉及辖区：谯城区、涡阳县，如：“谯城区魏武大道王园的路灯已故障 3 天无人维修”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	停电	579	48.3
2	路灯	143	12
3	线路改造	136	11.3
4	其他	341	28.4

（九）**供水方面**。本月共接到此类投诉 1168 件。主要涉及停水、水压低等问题。主要涉及辖区：谯城区、利辛县，如：

“谯城区牛集镇郭楼村翟庄每天仅 9：00—16：00 供水”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	停水	691	59.2
2	水压低	125	10.7
3	水管损坏	121	10.4
4	其他	231	19.8

（十）**民事纠纷**。本月共接到此类投诉 1139 件。主要涉及土地纠纷、邻里纠纷等问题。主要涉及辖区：谯城区、蒙城县，如：“蒙城县王集乡邱朱村王庄村民王某某占用村南东西煤矸石道路建厕所”问题。

序号	事项	件数	占比（%）
1	土地纠纷	791	69.4
2	邻里纠纷	224	19.7
3	经济纠纷	121	10.6
4	其他	3	0.3

三、办理较好的典型案例

（一）利辛县世纪阳光小区业主孙先生反映：该小区已经交房 4 个月，因开发商拖欠款项未结清，导致业主自来水无法正常开户。经利辛县政府督促处理，物业所欠水费已结清，现已恢复供水。群众表示满意。

（二）蒙城县李先生反映：白杨林场新桥头北侧路北护栏损坏严重，半年无人维修。经蒙城县政府督促处理，现护栏已

维修完毕。群众表示满意。

（三）“市民论坛”发帖：涡阳县珠光公馆小区变压器电压低，且线路杂乱，无法满足居民用电需求。经涡阳县政府督促处理，现已更换安装新的变压器。群众表示满意。

（四）省长热线交办：2017 年，罗女士先后招商引荐两家公司落户亳州经济开发区，但引荐人资金奖励一直未兑现。经亳州经开区管委会督促处理，近日将组织社会引荐人携带有关资料到区财政局领取兑现奖金。群众表示满意。

（五）人民网网友留言：自 2018 年 12 月份交房以来，谯城区新时代小区 11 号楼 1 单元两部电梯仅开通一部运行，业主出行不便。经谯城区政府督促处理，现电梯已全部开通并正常使用。群众表示满意。

四、未办结问题典型案例

（一）涡阳县赵某龙反映：2018 年 5 月，其为涡南镇胡俭村做喷洒作业的工人，劳务工资至今未发放，多次反映无果。

经市长热线多次交办并进行督办，涡阳县政府回复：按照新的规定和要求，县农业农村局需调整农业项目资金拨付渠道，目前正在按新程序运行，将于 2019 年 7 月 15 日前打卡发放。

8 月 1 日回访，反映人表示劳务工资至今未发放。

（二）利辛县孙庙乡庙李行政村庙李自然村村民李先生反映：村西 0087 天网毁坏数月，至今无人维修。

经市长热线多次交办并进行督办，利辛县政府回复：已安

排供电所人员与讯飞公司对接，现场勘察处理，预计 7 月底前完成。

8 月 4 日，来电人再次反映：天网仍不能使用。

（三）蒙城县鸿业未来城小区业主反映：小区西门“刘府铁锅炖”向店铺后面（小区内）的下水道排放饭店油污，导致下水道堵塞。

2019 年 7 月 4 日，蒙城县政府回复：此下水道是小区污水管道，属于公共排污管道。针对下水道堵塞问题，已要求商户找专业清理人员进行彻底清理，现已清理完毕，后厨排水口也已安装油水分离器，并投入使用。

7 月 16 日，来电人再次反映：问题未从根本解决，1 月至今堵塞 4 次左右，问题反复出现。

7 月 29 日，蒙城县政府二次回复：已要求店主不定时（不定期）对下水道进行清理，物业保证做到每天查看，如发现有堵塞情况立即清理。

8 月 6 日，来电人再次反映：该处下水道仍堵塞。

（四）谯城区群众反映：柳湖四眼井社区东侧“八方油漆”小门内有一从事广告塑料布印刷的住户，生产过程中油漆味刺鼻，且噪音扰民。

经市长热线多次交办并进行督办，谯城区政府回复：薛阁执法分局二大队已安排执法人员到现场提醒该户注意操作规范，避免噪音扰民。

8月5日，来电人再次反映：该住户仍在居民区内加工生产，情况无改善。

五、现场督办情况

2019年7月份，市长热线办现场督办事项27件，办结24件，办理中3件。部分办件情况如下：

（一）**谯城区高速时代华府小区外墙脱落问题**。2019年6月28日，根据市委主要负责同志在《每日信息快报》（第104期）关于“谯城区高速时代华府小区外墙脱落”问题上的批示意见，7月11日，市长热线办会同市住建局进行现场督办。经查看，1#、5#、6#、10#、11#等楼栋出现局部外墙保温空鼓开裂现象，市住建局督促开发商进行了维修。截至7月31日，以上楼栋外墙保温层已修复完毕，未发生脱落情况，安全隐患已消除。

经回访，反映人对办理结果表示认可。

（二）**利辛县望疃镇东蔡庄砂石料场环境污染问题**。自2019年4月起，利辛县望疃镇刘怀寨村东蔡庄群众反映：该庄南侧砂石料场，运输砂石的货车噪音扰民，且扬尘污染严重。

利辛县政府多次回复：已告知该场负责人及时清除剩余石料，不准再进石料。

7月10日，市长热线办会同利辛县政府进行现场督办。经查看，现场仍有大量砂石，料场负责人正在清理砂石。镇政府

工作人员表示将于7月15日前对砂石清理完毕，并对占地进行复耕。

7月17日回访，来电人表示该料场仍在经营。7月24日，市长热线办再次核查，该料场正在清理石料。7月25日下午，该料场物料清理完毕，土地已完全复垦。

（三）亳州经开区车埠口雨水盖损坏和道路积水问题。7月25日，市长热线办会同亳州经开区管委会进行现场督办。经查看，该段道路两侧房屋地基较高，积水较深，原排水沟已堵塞，且不能正常排水，铁板雨水盖存在不同程度的损坏。亳州经开区管委会工作人员介绍，目前针对雨水盖损坏和排水不畅问题，已制定解决方案，待审批后立即施工，从而彻底解决排水不畅问题，同时做好排涝疏通工作。

六、6月份未办结问题典型案列“回头看”

2019年6月份未办结问题共4件，3件满意，具体情况如下：

（一）谯城区芦庙镇雷庄村机井灌溉设施未投入使用。

8月5日回访，来电人称机井已投入使用。对办理结果表示满意。

（二）市区曹操运兵道入口西侧电线杆上线路杂乱。

7月26日回访，来电人称线路已整改。对办理结果表示满意。

（三）涡阳县三里黄社区淮中大道老检查站南侧下水道堵

塞，雨水无法排出，积水倒灌至居民家中。

8月5日回访，来电人称下水道已疏通，该问题已解决。对办理结果表示满意。

（四）蒙城县小涧镇齐山村蔡香蒲庄村民蔡某连在庄西侧开办养殖场，猪粪便随意排放至附近河沟，污染环境。

经市长热线多次交办并进行督办，蒙城县政府回复：小涧镇已安排生态环境保护工作站工作人员每天到蔡某连养殖场现场进行监管，目前蔡某连养殖场各项环保设施均正常使用，无污水排放进河沟现象，且要求其10月25前搬迁到位。经多次回访，反映人电话均未接通，已通过短信平台告知办理结果。

附件：1. 2019年7月份市长热线成员单位办理情况一览表

2. 7月份督办单办理情况统计表

3. 7月份省交办事项办理情况统计表

亳州市人民政府办公室

2019年8月12日

附件 1

2019 年 7 月份市长热线成员单位办理情况一览表

单位	受理总件数	已办理件数				正在办理	逾期未办理件数	逾期办理件数	满意率
		满意件数	不满意件数		未评价数				
			一次不满意件数	二次不满意件数					
谯城区政府	4999	3850	303	41	483	322	0	0	91.80%
利辛县政府	3072	2389	222	35	169	257	0	0	90.29%
涡阳县政府	2873	2225	122	30	352	144	0	0	93.61%
蒙城县政府	2560	1851	104	29	312	264	0	0	93.30%
亳州经开区管委会	1116	851	52	2	122	89	0	0	94.03%
市公安局	704	588	6	0	21	89	0	0	98.99%
市城市管理局	436	340	9	1	23	63	0	0	97.14%
市住房发展中心	265	207	3	1	27	27	0	0	98.10%
市交通运输局	201	161	2	0	33	5	0	0	98.77%
市供电公司	190	118	4	0	42	26	0	0	96.72%
市住房城乡建设局	139	90	4	0	24	21	0	0	95.74%
市教育局	117	91	0	0	20	6	0	0	100.00%
城建集团	107	86	3	0	11	7	0	0	96.63%
市人力资源社会保障局	102	68	7	0	10	17	0	0	90.67%
市不动产登记中心	82	69	0	0	6	7	0	0	100.00%
市市场监管局	66	59	0	0	3	4	0	0	100.00%
市卫生健康委	61	51	0	0	7	3	0	0	100.00%
市移动公司	57	44	3	0	7	3	0	0	93.62%
市电信公司	53	42	2	0	3	6	0	0	95.45%

单位	受理总件数	已办理件数				正在办理	逾期未办理件数	逾期办理件数	满意率
		满意件数	不满意件数		未评价数				
			一次不满意件数	二次不满意件数					
交控集团	53	48	0	0	3	2	0	0	100.00%
市文化旅游体育局	39	32	1	0	5	1	0	0	96.97%
市税务局	38	33	0	0	4	1	0	0	100.00%
市联通公司	33	23	0	0	6	4	0	0	100.00%
市发展改革委	33	27	0	0	2	4	0	0	100.00%
亳芜现代产业园区管委会	30	24	1	0	2	3	0	0	96.00%
市消防救援支队	29	25	0	0	1	3	0	0	100.00%
亳州新奥燃气有限公司	28	22	2	0	4	0	0	0	91.67%
文旅集团	26	16	1	0	3	6	0	0	94.12%
市规划设计院	25	18	0	0	2	5	0	0	100.00%
市自然资源和规划局	24	20	0	0	2	2	0	0	100.00%
市医保局	21	17	0	0	1	3	0	0	100.00%
亳州职业技术学院	19	17	0	0	1	1	0	0	100.00%
亳州学院	17	13	0	0	2	2	0	0	100.00%
药都银行	16	11	0	0	4	1	0	0	100.00%
古井房地产集团	16	10	0	0	5	1	0	0	100.00%
市数据资源局	15	10	1	0	4	0	0	0	90.91%
亳州火车站	14	11	0	0	0	3	0	0	100.00%
市烟草局	12	11	0	0	0	1	0	0	100.00%
市铁塔公司	11	6	0	0	4	1	0	0	100.00%
市住房公积金管理中心	10	9	0	0	1	0	0	0	100.00%

单位	受理总件数	已办理件数				正在办理	逾期未办理件数	逾期办理件数	满意率
		满意件数	不满意件数		未评价数				
			一次不满意件数	二次不满意件数					
市气象局	10	10	0	0	0	0	0	0	100.00%
中国银行亳州分行	9	8	0	0	1	0	0	0	100.00%
农业银行亳州分行	9	8	0	0	0	1	0	0	100.00%
安广网络亳州分公司	9	8	0	0	1	0	0	0	100.00%
中国邮政亳州分公司	8	6	0	0	0	2	0	0	100.00%
市司法局	8	3	0	0	3	2	0	0	100.00%
市邮政管理局	7	5	0	0	1	1	0	0	100.00%
市水利局	7	7	0	0	0	0	0	0	100.00%
市农业农村局	7	5	0	0	2	0	0	0	100.00%
古井集团	7	5	0	0	2	0	0	0	100.00%
亳州银保监分局	6	5	0	0	1	0	0	0	100.00%
邮政银行亳州市分行	5	2	0	0	0	3	0	0	100.00%
市总工会	5	5	0	0	0	0	0	0	100.00%
市地方金融监管局	5	5	0	0	0	0	0	0	100.00%
徽商银行亳州分行	5	5	0	0	0	0	0	0	100.00%
工商银行亳州分行	5	5	0	0	0	0	0	0	100.00%
亳州广播电视台	5	4	0	0	1	0	0	0	100.00%
市商务局	4	2	0	0	1	1	0	0	100.00%
建设银行亳州市分行	4	4	0	0	0	0	0	0	100.00%

单位	受理总件数	已办理件数				正在办理	逾期未办理件数	逾期办理件数	满意率
		满意件数	不满意件数		未评价数				
			一次不满意件数	二次不满意件数					
市药业发展促进局	3	1	0	0	1	1	0	0	100.00%
市退役军人局	3	3	0	0	0	0	0	0	100.00%
市生态环境局	3	2	0	0	0	1	0	0	100.00%
市民政局	3	3	0	0	0	0	0	0	100.00%
人行亳州市中支	3	2	0	0	1	0	0	0	100.00%
人保财险亳州分公司	3	3	0	0	0	0	0	0	100.00%
亳州机铁办	3	3	0	0	0	0	0	0	100.00%
中国邮政速递物流公司亳州分公司	2	1	0	0	0	1	0	0	100.00%
市应急局	2	2	0	0	0	0	0	0	100.00%
市公管局	2	2	0	0	0	0	0	0	100.00%
市残联	2	1	0	0	1	0	0	0	100.00%
市财政局	2	2	0	0	0	0	0	0	100.00%
中移铁通有限公司亳州分公司	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市招商局	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市无线电管理处	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市人防办（市地震局）	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市农机管理局	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市民族宗教事务局	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市科技局	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%

单位	受理总件数	已办理件数				正在办理	逾期未办理件数	逾期办理件数	满意率
		满意件数	不满意件数		未评价数				
			一次不满意件数	二次不满意件数					
市妇联	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
市创业办	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%
合　计	17874	13719	852	139	1747	1417	0	0	93.26%

满意率=满意件/（满意件+不满意件+逾期未办理件数）*100%

附件 2

7 月份督办单办理情况统计表

序号	单位	受理总件数	已办理件数		办理中件数	逾期件数	
			满意件数	不满意件数		办理	未办理
1	涡阳县政府	5	3	2	0	0	0
2	谯城区政府	5	5	0	0	0	0
3	利辛县政府	3	1	0	2	0	0
4	蒙城县政府	1	0	0	1	0	0
5	亳州经开区管委会	1	1	0	0	0	0
6	市城市管理局	1	0	0	1	0	0
	合计	16	10	2	4	0	0

附件 3

7 月份省交办事项办理情况统计表

序号	平台来源	总件数	已回复件数		办理中件数
			办结件数	未办结件数	
1	人民网留言	38	20	0	18
2	省长热线	59	23	0	36
3	政务“双微”留言	7	2	0	5
	合计	104	45	0	59

抄送：市委有关各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委。