



12345市民服务热线听民声 区县和市政府部门解民忧

热线上月全市平均 群众满意率98.69%



本报1月10日讯(记者 王飞)上月1日-31日,12345市民服务热线共办理为民服务事项222.16万件,其中受理群众来电、市长信箱邮件和短信、微博、微信、APP(掌上12345)111.62万件,较前一个月增长3.61%,外拨回访电话72.16万通,拨打民调电话38.38万件。

市民关注的主要事项中,热线受理市民诉求较为集中的有:医疗保险、交通秩序、住房公积金、供暖、失业保险、社保卡、消费者权益、市容环境、物业管理、机动车和驾驶员管理。

热线受理交通秩序相关事项5.31万件,市民反映的事项以求助类、咨询类问题为主。一是反映高峰期限制外地号牌车辆在部分路段通行以后,市民要求对车辆号牌进行备案;二是反映部分道路以及小区附近存在违法停车现象,造成道路拥堵等问题。热线受理税收征管相关事项8540件,市民主要咨询个人所得税政策以及办理流程、税务登记、开具发票相关事项。

热线办理工作中,全市平均群众满意率98.69%,整体较前一个月增长0.11个百分点。其中各区县热线办理工作平均群众满意率99.1%,高于平均群众满意率的分别是历下区、历城区、天桥区、南部山区、莱芜区、槐荫区、平阴县、商河县、市中区;各部门热线办理工作平均群众满意率98.1%,高于平均群众满意率的分别是市医保局、市行政审批服务局、市财政局等69个部门。

通过热线大数据分析,预计1月市民反映比较集中的问题有:受寒潮天气影响,市民对供暖、交通出行等问题反映较为集中,建议相关部门予以关注。

民生无小事

电梯维护保养应加强

市民来电反映:我家住在高新区舜华路街道贤文花园南区11号楼,此处因为管道漏水,导致两个电梯出现故障,希望尽快维修。

高新区管委会回复:经舜华路街道办事处落实,经维修人员紧急抢修,其中一部已恢复正常使用,另一部将尽快维修,物业已加强维保公司对电梯的维护保养,提前发现问题及时维修,避免此类问题再次发生。

小区供水已恢复

市民来电反映:天桥区泺口新城东苑小区停水,不清楚原因,影响居民生活,希望尽快恢复供水。

济南水务集团有限公司回复:济南水务集团工作人员落实,该处附近漏水点已修复,水压恢复正常。

该处占地补偿款将于春节前发放

市民来电咨询:我家住在商河县怀仁镇东洼李村,去年4月,村内进行风力发电设备安装时占用自家土地,咨询占地补偿款何时发放。

商河县政府回复:经怀仁镇政府落实,因国瑞风电占地建设项目,需要占农户耕地,前期所占青苗补偿和占地补偿都已统计完成,计划春节前将该补偿款发放到位。

小区用电恢复正常

市民来电反映:我是市中区陡沟街道殷家林村村民,家中以及附近村民家中停电,希望帮助落实停电原因尽快给予恢复供电。

济南供电公司回复:此处为表箱开关跳闸导致停电,已安排人员恢复送电,客户正常使用。

家中壁挂炉无法正常使用

市民来电反映:我是济阳区仁风镇老桑渡村村民,村内统一安装天然气,自家的壁挂炉烟管未安装,暖气也没有试压,导致无法使用,希望相关部门尽快上门调试并安装。

济阳区政府回复:经仁风镇落实,维修人员已到张先生家中进行维修,已维修完毕。

政策小贴士

网办餐饮经营许可证不成功怎么办?

市民来电反映:我在槐荫区经营餐饮公司,前期在山东政务服务网办理的餐饮经营许可证,但查询不到审核进度,希望帮助查看餐饮经营许可证审批进度。

槐荫区行政审批服务局回复:目前其办件处于补齐补正环节,需重新提交按实际情况绘制的平面图,注明水池、灶台等位置。若再查询不到办件,可携带平面图、身份证原件、营业执照到我局大厅29号窗口为其安排帮办人员协助提交申请。

如何补办焊工证?

市民来电反映:我在历城区王舍人街道工业北路安培培技术学校进行焊工证考试,由济南市安监局发放,焊工证现在丢失,咨询如何补办。

市应急管理局回复:经查询该证未过期,已告知市民携带身份证件到市政服务中心进行办理补证。

系统卡顿导致缴费不成功怎么办?

市民来电反映:我1月4日在长清区税务大厅缴纳车辆购置税,已经显示扣款成功,但工作人员称系统扣费不成功,要求等待信息,系统退回后再来交购置税,导致车辆无法挂牌,希望相关单位落实处理。

济南市税务局回复:来电人通过支付宝缴纳车辆购置税时,由于系统卡顿,导致系统显示其缴款不成功。针对这种情况,我局办税服务厅工作人员在办税系统中删除了来电人的车辆购置税申报信息,支付宝中已扣的款项会自动退回,收到退款后重新通过支付宝缴纳车辆购置税即可。

这些问题得注意

该区域内有这些公立幼儿园

市民来电咨询:我是槐荫区绿地国际花都小区业主,咨询小区附近的公立幼儿园。

槐荫区政府回复:经区教育和体育局落实,绿地国际花都小区居住区配套幼儿园为北大公学幼儿园,附近公办幼儿园为腊山南苑幼儿园、腊山小学幼儿园、青少年宫第一幼儿园致诚分园。

高层次人才购房补贴对象有这些

市民来电咨询:我想咨询医疗机构的硕士研究生能否申请高层次人才购房补贴或租房补贴。

市住房和城乡建设局回复:补贴对象包括:(一)驻济企业就职且经市委人才工作领导小组办公室认定的A、B、C、D类高层次人才;(二)驻济企业新引进的全日制博士、硕士研究生;(三)驻济高校新引进的全球TOP200高校毕业的博士研究生;(四)驻济科研院所、医疗机构、市属及各区(含代管镇、街道的功能区管理机构)县事业单位新引进的全日制博士研究生。本细则所称企业,是指济南行政区域内依法注册的企业及其他经济和社会组织。

K205路公交车已调整班次

市民来电反映:我在莱芜区各家楼车站等待K205路公交车,45分钟才到站,车内已满员无法上车,希望增加205路公交车车次,缩短发车时间。

济南市第二交通运输服务中心回复:现K205路时间已调整为20至40分钟一班,已增加车辆班次。

济南市12345市民服务热线受理渠道

电话:0531-12345
短信:106353112345
微信:公众号搜索“济南12345”
微博:济南12345
APP:济南12345



视觉

责编:范良 美编:刘钊 校对:曹木明 本版电话:67976110

寒潮逆行者 最美供暖人

寒潮中的“逆行者”,寒夜里的“风景线”。(范良 摄)



极寒夜晚里的“弄潮儿”,城市温暖“守护者”。(本组照片均由记者范良 摄)

日暮行人少,万家灯火明。近日,泉城济南迎来70年不遇的“网炸级”寒潮,市区最低温度达局部地区最低温度达到-24℃。当大家匆忙回家避寒之时,济南能源集团的800多名“供暖管家”却“逆行”在城市的街头巷尾。尤其是在滴水成冰的夜晚,巡查供暖管线、排查设备隐患、处理用户疑难,他们用辛勤、忙碌的背影在寒潮中打造了一道“靓丽”风景线。

日前,在济南能源集团所属的济南热电玉函老南区换热站,班长赵奎处理巡查作业后,一副沾了水的手套,在返回班组的路上就已冻得邦邦硬,想要清洗只能用开水化冻,面对如此窘境,他显得既无奈又欣慰。无奈的是要尽快做好处理下一个工单的准备,欣慰的是自己的付出换来了用户家中温暖如春。此时,虽然室外寒风刺骨,他却加大了巡查的频次。行走小区的街道上,灯光掩映下,呼出的哈气与人如影随形。

据了解,在“供暖管家”的背后,是济南能源集团“一张网”的强大体系保障。87台供热锅炉、11台供热机组、136处新能源高负荷运转,39条水网高温运行,供水温度同比提高了近8℃,区域管网运行温度突破100℃,供热负荷达到6700MW历史最高点。“线上+线下”双巡检,用心落实供暖设施防寒防冻措施,59支专业化抢修队伍24小时待命,随时应对突发事件。

莫言不知冬凛冽,谁不觉这风雪寒?一身工装写就忠诚使命,“寒潮”仍在持续,济南能源人奋战不停歇。(本报记者 范良 通讯员 任璐 摄)



速冻手套,婀娜多姿



上巡三九寒,下战三伏潮

你有“速冻”技,我有“解冻”招。