

鲤城信访

(三十一)

中共泉州市鲤城区委

信访局

泉州市鲤城区人民政府

2021年4月23日

2021年3月份信访动态

2021年3月份,国家、省、市、区四级信访局受理我区群众来信、来访、网上信访共67件次,与上月相比上升24.1%;泉州市12345便民服务平台共受理群众诉求528件,与上月相比上升64.49%。主要情况如下:

一、福建省信访信息系统受理情况

(一) 来信来访

3月份,全区共受理群众信访事项67件次,与上月54件相比,上升24.1%;其中**来信**12件,与上月25件相比,下降52%,**来访**6批次,与上月2批次相比,上升200%,**集体访**0批0人次;**网上投诉**21件,与上月13件相比,上升61.5%;**领导信箱**28件,与上月14件相比,上升100%。**信访诉求热点集中在:**城乡建设(35件),教育文体(9件),生态环境、市场监管(各4件),民政应急、劳动和社会保障(各3件)等领域。

(二) 领导接访

3月，鲤城区党政主要领导接待群众来访2批2人次，受理信访事项2件，已化解2件。

（三）三率及最多投一次情况

1. 按照省、市考核指标，今年将加大对国家局登记初件满意度的考评分值，且认定标准有较大变化：**一是**超期未评价件视同不满意，即信访人不评的话默认为不满意；**二是**统计时间不一样，今年评价时间落在2021年1月1日至2021年12月31日的信访件均纳入统计。1-3月，全区信访事项三率指标中，我区有权办理机关的参评率、满意率较去年已有明显提升，但仍有个别单位参评率、满意率未达到强基促稳指标要求。**1—3月，参评率未达标的街道：常泰街道0，海滨街道50%，浮桥街道、江南街道66.7%；满意率未达标的街道：鲤中街道0；参评率未达标的区直单位：市场监管局0，城管局75%；满意率未达标的区直单位：税务局0、住建局83.3%。**

2. 今年国家局提高了重复信访考核权重，上级部门将重复信访作为重点进行排名通报。1-3月，我区重复信访递减率同比下降2.5%，虽然重复信访率较去年有所下降，但下降幅度小，且重复信访件主要集中在城乡建设领域。

3. 1-3月，全区初件纳入“最多投一次”143件，占初件总数的96.6%，一次性办结率91.6%，平均办理天数8.1天。我区“最多投一次”办理情况较去年虽有明显改善，但初件办理质量还需进一步加强，其中低于全区一次性办结率的单位有：临江街道、鲤中街道、浮桥街道、金龙街道；平均办理天数高于全区平

均值的单位有：鲤中街道、临江街道、金龙街道。各承办单位对反映合理的信访件要解决到位、反映不合理的信访件要思想疏导政策解释到位，减少重复信访件的回流。

（四）重点信访问题

珑璟湾多名业主通过市长信箱等途径反映位于珑璟湾三期的幼儿园，已经在2020年底竣工。但迟迟未看到幼儿园有装修的动静，希望幼儿园能尽快启动园内装修，让2021秋季上学的孩子们有家门口的学校可以上。区教育局答复该幼儿园已启动二次装修的相关流程，完成装修设计总体方案，该项目后续装修及设备采购将由鲤城教育管理集团有限公司具体组织实施。区教育局将全力配合鲤城教育管理集团，加快装修及设备采购进度，确保2021秋季如期开学。

二、12345 便民服务平台受理情况

3月份12345平台共受理群众诉求528件，其中投诉类385件、建议类143件。

（一）诉求分类

3月份诉求件主要集中在以下五类：城市管理类178件，占33.7%；生态环境类84件，占15.9%；教育事务类53件，占10%；社会保障类36件，占6.8%；城乡建设类34件，占6.4%。

（二）诉求热点

3月份群众诉求集中在：1.反映环境卫生问题，如金山公园内长期垃圾成堆，影响市容；2.反映噪音扰民问题，如保利工地、源昌工地和旧中医院工地施工噪音扰民问题时有群众投诉；3.咨

询教育政策问题，如群众表示其户口于 2021 年初迁入鲤城，但工作地及社保缴交地为丰泽，咨询其子女应向哪个区公办小学报名。

（三）办理情况

3 月份未出现逾期查阅、逾期办理的情况，群众评价不满意或差的为 2 件，诉求件群众总体满意率为 99.66%，群众满意率环比上月上升 0.24%，本月各承办单位群众满意率均达 98%以上。

一是多措并举，提升办理质量。针对群众不满意诉求件各承办单位通过及时回访、落实整改、主动追加和积极申诉等多种措施，有效提升诉求件整体办理质量。

二是履职尽责，获群众好评。群众反映新华北路五建宿舍 8A-202 业主遛狗不牵绳，并任由其宠物狗随地大小便，且狗叫声严重扰民。鲤中街道办事处与区城管局针对该问题积极办理，多次入户宣传，倡导群众依法文明养犬，同时执法中队开展捕捉流浪犬行动，街道城管办专门购置抓捕设备，对小区流浪狗进行清理整治，终获群众好评（诉求件编号：QZ21032800233）；群众投诉学府路南二区 10 号楼附近空地被改成停车场，并向居民收取停车费用。开元街道办事处反馈：本着维持居民停车秩序、保证小区道路畅通的原则，为改善小区内停车难、乱停车现象，故聘请专业的停车管理公司对小区内的停车规划进行承包管理。群众表示没有为民办实事，仍不满意。街道和社区人员多次实地走访，用实实在在的工作赢得群众的满意（诉求件编号：QZ21032700235）。

三是被动执法，问题时有回潮。3 月我区各类噪音扰民问题频发，其中尤以旧中医院工地施

工噪音扰民问题最为突出。区城管局执法中队已多次约谈施工方，要求其合理安排作业时间，并对其连续施工噪音扰民行为进行立案查处，然而该问题却难以根治，以致同一事项出现多人多次投诉，问题时有回潮（诉求件编号：QZ21032600030、QZ21033000687、QZ21033100044）。

（四）自查整改

3月我区的群众满意率较上月有所提升，各承办单位要进一步提高对“接诉即办”工作的思想认识，坚持以问题为导向，冲着解决问题去，奔着群众满意干，针对群众不满意的诉求件进行梳理，逐一进行整改。一是对因工作作风不实、不严，导致群众诉求办而未结或评价不满意的应严肃处理、重新办理；二是对部门已依法依规办理，群众要求无理致不满意评价的应积极申诉，做实做细解释疏导工作，提升群众满意率；三是要高度重视办件时效，确保本单位及时查阅率、按时办结率和沟通率达到100%。对确实存在工作失误、未认真履职、推诿扯皮或整改不力等情况的，每季度市、区效能部门将进行效能问责。

- 附件：1. 福建省信访信息系统第一季度办理情况统计表
2. 12345平台3月诉求件办理情况统计表

附件 1

福建省信访信息系统第一季度办理情况统计表（区直部门）

序号	单位	应评	超期未评	参评率	满意	基本满意	不满意	满意率
1	区教育局	3	0	100%	2	1	0	100%
2	区人社局	1	0	100%	0	1	0	100%
3	区卫健局	1	0	100%	0	1	0	100%
4	区商务局	1	0	100%	1	0	0	100%
5	区民政局	1	0	100%	1	0	0	100%
6	泉州市鲤城文旅集团有限公司	1	0	100%	1	0	0	100%
7	区城管局	12	3	75.0%	5	4	0	100%
8	区住建局	7	1	85.7%	4	1	1	83.3%
9	区税务局	1	0	100%	0	0	1	0%
10	区市场监管局	1	1	0%	0	0	0	0%

福建省信访信息系统第一季度办理情况统计表（街道）

序号	单位	应评	超期未评	参评率	满意	基本满意	不满意	满意率
1	临江街道	1	0	100%	0	1	0	100%
2	开元街道	6	0	100%	5	1	0	100%
3	金龙街道	1	0	100%	1	0	0	100%
4	浮桥街道	3	1	66.7%	2	0	0	100%
5	江南街道	3	1	66.7%	2	0	0	100%
6	鲤中街道	1	0	100%	0	0	1	0%
7	海滨街道	2	1	50.0%	1	0	0	100%
8	常泰街道	1	1	0%	0	0	0	0%

备注：数据统计从 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日。

附件 2

12345 平台 3 月诉求件办理情况统计表（区直部门）

序号	单位	受理 件数	正在 办理	处理 完毕	逾期 查阅	逾期 办理	群众 满意率
1	区城管局	89	1	88	0	0	98.86%
2	区住建局	63	1	61	0	0	98.36%
3	区教育局	59	0	59	0	0	100%
4	区人社局	40	0	40	0	0	100%
5	区市场监管局	39	0	39	0	0	100%
6	江南城建集团	31	1	30	0	0	100%
7	鲤城生态环境局	17	0	17	0	0	100%
8	区卫健局	15	0	15	0	0	100%
9	区税务局	11	0	11	0	0	100%
10	区消防救援大队	10	0	10	0	0	100%
11	区自然资源局	10	0	10	0	0	100%
12	区民政局	5	0	5	0	0	100%
13	区农水局	4	0	4	0	0	100%
14	高新区管委会	3	0	3	0	0	100%
15	区文旅局	2	0	2	0	0	100%
16	区总工会	2	0	2	0	0	100%
17	区商务局	2	0	2	0	0	100%
18	鲤城商业集团	2	0	2	0	0	100%

12345 平台 3 月诉求件办理情况统计表（街道）

序号	单位	受理 件数	正在办 理	处理完 毕	逾期 查阅	逾期 办理	群众满 意率
1	鲤中街道办事处	52	1	51	0	0	100%
2	开元街道办事处	40	0	40	0	0	100%
3	江南街道办事处	17	0	17	0	0	100%
4	金龙街道办事处	17	0	17	0	0	100%
5	海滨街道办事处	17	0	17	0	0	100%
6	浮桥街道办事处	15	0	15	0	0	100%
7	常泰街道办事处	12	0	12	0	0	100%
8	临江街道办事处	12	0	12	0	0	100%

备注：（1）数据统计口径为批转件数（比如群众1个诉求件内容反映2个问题，批转2个单位办理，统计表按2件计）
（2）数据统计从2021年3月1日至2021年3月31日。