

# 鲤城信访

(三十二)

中共泉州市鲤城区委

信访局

泉州市鲤城区人民政府

2021年5月25日

---

## 2021年4月份信访动态

2021年4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90件次,与上月相比上升34.3%;泉州市12345便民服务平台共受理群众诉求542件,与上月相比上升2.6%。主要情况如下:

### 一、福建省信访信息系统受理情况

群众来信共5件,与上月相比下降58.3%;来访共6批7人次,批次与上月持平;通过网上信访渠道反映诉求共79件,与上月相比上升61.2%。

#### (一) 来信分类

1. 按层级分。区信访局受理省信访局转交办来信2件,受理市信访局转交办来信3件。

2. 按信访目的分。求决4件、揭发控告1件。

3. 按问题类型分。反映城乡建设问题2件,占40%;反映纪检监察、自然资源和政法问题各1件,各占20%。

#### (二) 来访分类

1. 按层级分。群众到国家局上访 1 批 1 人次，群众到市上访 3 批 4 人次，群众到区上访 2 批 2 人次。

2. 按信访目的分类。求决 5 件，申诉 1 件。

3. 按问题类型分类。反映城乡建设问题 4 件，占 66.7%；反映自然资源、农业农村问题各 1 件，各占 16.7%。

### **（三）网上信访分类**

1. 按网上信访渠道分。国家投诉办受理我区群众诉求 11 件，省长信箱受理 10 件，市长信箱受理 44 件，区领导信箱受理 1 件，省、市、区网上投诉平台共受理 13 件。

2. 按信访目的分。意见建议 32 件、求决 30 件、揭发控告 10 件、申诉 7 件。

3. 按问题类型分。反映城乡建设问题 26 件，占 33%；反映教育问题 20 件，占 25.3%；反映纪检监察、政法问题各 6 件，各占 7.6%；反映生态环境问题 5 件，占 6.3%；反映民政与应急、农业农村问题各 3 件，各占 3.8%；反映市场监管、劳动和社会保障和组织人事问题各 2 件，各占 2.5%；反映卫生健康、自然资源、交通运输和其他问题各 1 件，各占 1.3%。

### **（四）治重化积进度**

截至 5 月 17 日，我区治重化积案件 57 件，上报化解 52 件，上报化解率 91.22%，重复登记反弹 3 件，其中，江南街道 2 件、常泰街道 1 件。

## **二、12345 便民服务平台受理情况**

4 月份 12345 平台共受理群众诉求 542 件，其中投诉类 394 件、建议类 148 件。

### **（一）诉求分类**

4 月份诉求件主要集中在以下五类：城市管理类 181 件，占

33.4%；生态环境类 79 件，占 14.6%；教育事务类 63 件，占 11.6%；城乡建设类 30 件，占 5.5%；社会保障类 29 件，占 5.4%。

## （二）诉求热点

4 月份群众诉求集中在：1. 反映各类噪音扰民问题，如繁荣片区棚户区改造项目拆迁噪音、锦美安置小区夜间施工噪音、灵慈街和幸福街路段夜间快递打包噪音；2. 反映流浪狗问题，如省五建宿舍、水门社区楼仔下 31 号、万祥医院周边长期有多条流浪狗聚集，存在严重安全隐患；3. 反映占道经营问题，如西街 203-1 号店、高科雅园小区 1 栋楼下、江南大街 918 号周边长期存在占道经营情况，严重影响市容市貌。

## （三）办理情况

4 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 99.65%，群众满意率环比上月下降 0.01%，其中群众满意率未达 98%的承办单位：临江街道办事处 92.86%。一是积极办理，诉求解决到位。群众反映繁荣片区黄石社区拆迁项目噪音及灰尘扰民，且附近周边路灯不亮问题。江南城建集团下属单位综合开发公司多次派工作人员到现场勘查，并督促施工单位按规定时间作业施工。针对路灯不亮的问题，综合开发公司积极协调社区及施工单位进行线路检查，安排工作人员进行修复，现已恢复照明，群众评价满意（诉求件编号：QZ21040600406）；二是耐心解答，获群众好评。群众反映其父亲为鲤城区中骏四季阳光的实际入住业主，因年龄较大，目不识丁，委托其咨询直系亲属是否能参加业主委员会的选举。住建局致电群众，耐心沟通并细心解答，获群众好评（诉求件编号：QZ21042400375）；三是执法缺位，问题久拖未决。群众致电 12345 平台投诉浮桥街道黄石社区（冬泳基地）下溪莆一村民散养

80、90 头牛羊和几百只鸡鸭，牛羊鸡鸭粪便随意排放，直接排放到路面上或河里，该情况已持续 10 年以上，一直未得到有效解决。浮桥街道办事处答复：“浮桥街道城管站已拆除其牛棚及鸡鸭舍，下一步浮桥街道和黄石社区将继续加强做通吴端春及其家人的思想工作，引导其尽快将牛羊进行转移。”但群众对此作出不满意评价：“牛棚、鸡鸭舍是两年前拆除的，对方又在树林里用帆布塔棚。为什么创卫期间，别人都搬迁完了，就他的牛羊还不用搬迁。”（诉求件编号：QZ21042800040）

#### **（四）自查整改**

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。自我排查，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：12345 平台 4 月诉求件办理情况统计表

附件

12345 平台 4 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	96	2	94	0	0	100%
2	区教育局	71	0	71	0	0	100%
3	区住建局	67	3	64	0	0	98.44%
4	区市场监管局	34	1	33	0	0	100%
5	江南城建集团	34	1	33	0	0	100%
6	区人社局	32	0	32	0	0	100%
7	区卫健局	20	0	20	0	0	100%
8	鲤城生态环境局	15	0	15	0	0	100%
9	区消防救援大队	6	0	6	0	0	100%
10	区民政局	5	0	5	0	0	100%
11	区行政服务中心管理处	5	0	5	0	0	100%
12	区自然资源局	5	0	5	0	0	100%
13	区农水局	4	0	4	0	0	100%
14	区税务局	2	0	2	0	0	100%
15	区文旅局	2	0	2	0	0	100%
16	平台自办	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%
19	区残联会	1	0	1	0	0	100%
20	区民宗局	1	0	1	0	0	100%
21	高新区管委会	1	0	1	0	0	100%
22	区效能办	1	0	1	0	0	100%

12345 平台 4 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	开元街道办事处	47	0	47	0	0	100%
2	海滨街道办事处	25	0	25	0	0	100%
3	江南街道办事处	24	1	23	0	0	100%
4	鲤中街道办事处	24	2	22	0	0	100%
5	常泰街道办事处	15	0	15	0	0	100%
6	临江街道办事处	14	0	14	0	0	92.86%
7	金龙街道办事处	7	0	7	0	0	100%
8	浮桥街道办事处	18	0	18	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 4 月 1 日至 2021 年 4 月 30 日。