

鲤城信访

(三十三)

中共泉州市鲤城区委

信访局

泉州市鲤城区人民政府

2021年6月28日

2021年五月份信访动态

5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66件次,与上月相比下降26.7%;泉州市12345便民服务平台共受理群众诉求604件,与上月相比上升11.4%。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12件,与上月相比上升140%;来访共6批6人次,批次与上月持平;通过网上信访渠道反映诉求共48件,与上月相比下降39.2%。

(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3件,受理市信访局转交办来信7件,市直部门登记转交办来信2件。

2. 按信访目的分。揭发控告5件、求决3件、意见建议类2件、申诉、其他类各1件。

3. 按问题类型分。反映城乡建设问题9件,占75%;反映自然资源问题2件,占16.7%;反映政法问题1件,占8.3%。

(二) 来访分类

1. **按层级分。**群众到市上访 1 批 1 人次，群众到区上访 5 批 5 人次。

2. **按信访目的分类。**求决 4 件，揭发控告 2 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、教育问题各 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 9 件，省长信箱受理 5 件，市长信箱受理 24 件，省、市、区网上投诉平台共受理 10 件。

2. **按信访目的分。**求决 24 件、意见建议 13 件、揭发控告 8 件、申诉 3 件。

3. **按问题类型分。**反映城乡建设问题 18 件，占 37.5%；反映政法、卫生健康问题各 5 件，各占 10.4%；反映教育、生态环境、民政与应急问题各 4 件，各占 8.3%；反映市场监管问题 3 件，占 6.25%；反映自然资源、纪检监察、经济管理、党务政务、其他问题各 1 件，各占 2.1%。

二、12345 便民服务平台受理情况

5 月份 12345 平台共受理群众诉求 604 件，其中投诉类 459 件、建议类 145 件。

(一) 诉求分类

5 月份诉求件主要集中在以下五类：城市管理类 204 件，占 33.8%；生态环境类 104 件，占 17.2%；教育事务类 60 件，占 9.9%；社会保障类 44 件，占 7.3%；城乡建设类 35 件，占 5.8%。

(二) 诉求热点

5 月份群众诉求集中在：1. 咨询新冠疫苗接种问题，如咨询新

冠疫苗接种、预约流程等问题；2.反映暴雨导致积水问题，如紫华路、南环路经贸学校门口、新华南路金山小区、浮桥街道新步园元兴巷等处由于暴雨后排水堵塞导致严重积水的问题；3.反映环境卫生问题，如江南街道池峰路乌石路口南益名士华府下水管道满溢、城西路南4区6号雨水井盖污水横流，严重影响卫生环境的问题。

（三）办理情况

5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99.70%，群众满意率环比上月上升0.05%，其中群众满意率未达98%的承办单位：浮桥街道办事处96.55%。针对群众不满意诉求件各承办单位均能通过及时回访、落实整改、主动追加和积极申诉等多种措施，有效提升诉求件办理质量。一是**聚焦民意，积极回应群众诉求**。群众来电咨询鲤城区大部份地方都有老旧小区改造工程，其居住的鲤城区金山社区邮电小区内污水管道经常堵塞，是否可以纳入改造。海滨街道办事处收件即办，及时核实相关情况答复：“社区已将邮电小区作为老旧小区上报，待项目审批过后，有关单位将会按计划开展污水管道改造。”群众表示“只是突然想到去咨询一下，没想到这么快就有回复，太感谢了。”（诉求件编号：QZ21050500210）；二是**解读政策，为群众答疑解惑**。群众为泉州市第四层次高层次人才，其子今年小升初，目前名下无房产，租住在鲤城区金山社区金利来滨江花园。因2021年高层次人才子女招生政策要求提供房产证作为居住地证明材料，但其未购买房子，无法提供相关证件，故来电咨询相关政策。经鲤城区教育局核实，该群众符合《泉州市教育局泉州市人力资源和社会保障局关于泉州市高层次人才子女入学有关规定的通知》（泉教综

〔2021〕4号)文件精神,具有鲤城户籍,符合照顾政策。群众对于鲤城教育局解答表示非常满意“给鲤城区教育局点赞!为泉州人才港湾计划点赞!”(诉求件编号:QZ21052100272);三是**执法缺位,问题反弹回潮**。群众来电反映南环路万家旺超市门口,一到十点半后小吃摊位长期占道经营,严重影响交通出入,影响市容市貌和环境卫生,管辖街道和城管不作为,作为工业区大货车和小车出入频繁,影响街区秩序。金龙街道办事处答复:街道城管站工作人员将加强巡逻,对于占道摆摊人员进行劝说,如屡教不改的,将对其物品进行暂扣处理。群众半个月后评价:“部门并未实际处理。至今摊贩占道经营,影响车辆通行仍存在。”(诉求件编号:QZ21052000704)

(四) 自查整改

5月我区的群众满意率有所提升,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:12345平台5月诉求件办理情况统计表

附件

12345 平台 5 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	119	2	117	0	0	100%
2	区住建局	71	0	71	0	0	98.59%
3	区教育局	68	0	68	0	0	100%
4	区人社局	50	0	50	0	0	100%
5	江南城建集团	44	1	43	0	0	100%
6	区市场监管局	35	1	34	0	0	100%
7	区卫健局	18	0	18	0	0	100%
8	鲤城生态环境局	15	0	15	0	0	100%
9	区税务局	7	0	7	0	0	100%
10	区消防救援大队	7	0	7	0	0	100%
11	区自然资源局	5	0	5	0	0	100%
12	区农水局	4	0	4	0	0	100%
13	鲤城商业集团	3	0	3	0	0	100%
14	区科协	2	0	2	0	0	100%
15	区民政局	1	0	1	0	0	100%
16	区老干局	1	0	1	0	0	100%
17	区文旅局	1	0	1	0	0	100%
18	高新区管委会	1	0	1	0	0	100%
19	区商务局	1	0	1	0	0	100%

12345 平台 5 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	46	0	46	0	0	100%
2	鲤中街道办事处	34	0	34	0	0	100%
3	浮桥街道办事处	29	0	29	0	0	96.55%
4	金龙街道办事处	26	0	26	0	0	100%
5	江南街道办事处	24	0	24	0	0	100%
6	海滨街道办事处	23	0	23	0	0	100%
7	临江街道办事处	20	0	20	0	0	100%
8	常泰街道办事处	11	0	11	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 5 月 1 日至 2021 年 5 月 31 日。