

去年,政务热线受理问题938390件

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

2月23日,牡丹晚报全媒体记者从市长公开电话受理中心获悉,2020年1月1日至12月31日,市长公开电话受理中心共受理群众来话、微信、微博、手机短信、市长信箱来信、人民网留言、省级政务服务热线转件等938390件,同比增长18.48%,即时办理704173件,形成《市长公开电话处理单》234217件。

求助类电话超六成

据统计,2020年,市长公开电话受理中心累计接听市级政务服务热线电话878325个,占总受理量的93.60%;受理省级政务服务热线转件33041条,占总量的3.52%;受理微信留言

14052条,占总量的1.50%;受理短信6912条,占总量的0.74%;受理市长信箱来信3579件,占总量的0.38%;受理微博留言1270条,占总量的0.14%;受理人民网网友留言1211条,占总量的0.12%。

按照来电内容,分为求助、咨询、投诉举报、建议、感谢及其他六大类。2020年,该受理中心受理求助类来电586848个,占总量的62.54%;咨询类来电203745个,占总量的21.71%;投诉举报类来电79840个,占总量的8.51%;建议类来电11819个,占总量的1.26%;感谢类来电372个,占总量的0.04%;其他来电(超出受理范围、无效电话等)55766个,占总量的5.94%。

居民生活、交通运输和城管成热点

牡丹晚报全媒体记者从市长公开电话受理中心采访得知,受理中心按照群众反映问题对来电进行5级1383项分类,其中,一级分类9项,来电数量及占比分别为:城市综合类问题215240个,占总量的25.75%(前三位分别是居民生活、交通运输和城市管理);社会事业类问题172297个,占总量的20.61%(前三位分别是卫生、社会治安和民政);三农类问题131650个,占总量的15.75%(前三位分别是农民工作、农村生活和农业生产问题);城乡建设类问题123510个,占总量的14.77%(前三位分别是住房与房地产、道

路修建和国有土地上房屋征收补偿);人力资源保障类问题109996个,占总量的13.16%(前三位分别是劳动纠纷、社会保险政策和企业工资福利);经济综合类问题59209个,占总量的7.08%(前三位分别是市场秩序、信息通信产业和财税金融);党风廉政行风类问题18085个,占总量的2.16%(前三位分别是服务质量、工作效率和工作作风);自然资源类问题5378个,占总量的0.64%(前三位分别是国土资源、水利和林业问题);其他类问题42804个,占总量的4.88%(前三位分别是信息查询、临时工作和超出受理范围)。

从最基本问题分类来看,2020年来电量前五位的依次为:农民工工资支付问题,共41621个

电话,主要是建筑行业工人工资拖欠问题;驾驶管理问题,共41514个电话,主要是疫情防控期间咨询交通情况以及违章处理、二三轮电动车治理问题;传染病控制问题,共41276个电话,主要是新冠肺炎疫情防控相关问题;停水问题,共32677个电话,主要是农村自来水停水问题;村民纠纷问题,共26685个电话,主要是树木遮阴以及耕地、宅基地纠纷问题。



5人游黄河被困, 民警历时30分钟将人救出

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 淑娅)

2月21日,当天气温高达27℃,不少市民脱下棉衣,走出家门,享受着春天的好天气。刘先生和朋友两家人带孩子来到牡丹区李村镇的黄河滩春游,正玩得高兴,没想到黄河水突然大增,一名七岁左右的孩子被困在黄河中间,四名大人去营救时也被困。所幸民警及时赶到,联合围观群众将被困人员安全救出。

2月21日12时26分,刘女士拨打110报警称,在李村镇兰口黄河大堤,其侄子掉进黄河,四名大人救助时也被困。接到报警后,牡丹区公安局李村派

出所民警迅速到达现场,发现孩子和下河救助的四个大人被困在黄河中,离岸约20米。此时,黄河水流湍急、河水涨势迅猛。民警迅速请求消防部门支援。

黄河水还在快速上涨,站在河中央的五人随时可能被河水冲走,情况十分危急。等待消防专业救援力量已经来不及了,民警决定先试着用救生绳营救。协勤苏鹏说自己会游泳,自告奋勇下水营救。苏鹏穿上救生衣,腰间拴着救生绳,用橡皮棍探着往前走,黄河水表面平静,河下却高低不平、暗流汹涌,有的地方黄河水深到

腰间,有的地方河水突然淹到颈部。苏鹏小心翼翼地探出一条路,和被困人员汇合,他将救生绳绑在被困人员腰间,带领大家用橡胶棍摸索着往回走,岸上的民警们紧紧拉着绳子,被拽得东倒西歪,围观的群众赶来帮忙,最后依次将被困五人拉至安全地带。

民警和热心群众历时30多分钟,最终将被困人员成功救出。

牡丹区民警在此提醒:去黄河滩春游时,一定不要太靠近黄河,黄河水位极不稳定,处处有暗流,时刻有危险,切莫大意悔终生。



救援中

面包车毁在高速口,交通人及时伸援手

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 郭卫东 通讯员 陈正国)

日前,一辆面包车在高速公路出入口突然熄火动弹不得,驾驶员急得团团转,正在附近值勤的鄄城县交通运输局综合执法大队5名执法人员及时伸出援助之手。

2月19日下午,鄄城县交通运输局综合执法大队执法人员正在德上高速凤凰出入口值勤时发现,一辆悬挂河南牌照的面包车突然熄火,驾驶员正因求助无门而急得满头大汗。简单了解情况后,执法人员一边将车辆推离高速公路,一边联系附近的汽车维修厂。及时赶到的汽车维修厂很快排除了车辆故障。驾驶员翟明鑫非常感动,



拉着执法人员的手连连道谢:“我的老父亲今天早晨突发心肌梗塞住进医院,医生已下了两次病危通

知书。要不是你们及时伸出援助之手,我恐怕就见不到老父亲最后一面了,感谢你们。”

守护企业生产供给线, 他们一直在岗

牡丹晚报全媒体记者 文杰



夜间管道巡查

菏投集团下属菏泽永恒蒸汽运营有限公司主要负责给一些工厂供应蒸汽,春节期间,企业人员24小时在岗,对管道阀门进行安全检查,为企业生产提供蒸汽保障,坚守在岗位上为企业安全生产保驾护航。

春节期间,二十四小时在岗

“我们初七要开班生产了,能不能保证开班之前蒸汽供应没有问题?”大年初六,菏投集团下属菏泽永恒蒸汽运营有限公司的值班人员接到山东华泽精密模塑有限公司要求送汽的电话,接到电话已经上午十一点了,为了不影响企业的复工复产,客户服务部的工作人员刘杰带领两名同事赶赴现场。

“供应蒸汽并不是简单地开个阀门那么简单,从开始进行操作到最后完全正常供气,需要一天时间,人员全程不能离开现场。”刘杰告诉记者,因为牵扯管道下作业,就必须有人在井底进行管道操作。

“通常开一次阀门需要来回检查很多次,首先要看管道是否

破损、仪表是否正常,尤其开了阀门之后要检查一遍,检查一次后还要下井继续开阀门,陆陆续续让通汽管道逐渐升温最后达到通汽的条件。”刘杰告诉记者,每开一次阀门需要来回回检査四五次,主要为了防止压力不稳造成安全隐患。

经过不断地调整测试,终于在大年初七完成供汽供给,而刘杰和他的同事也在一线坚守了近24个小时。

企业用汽有保障, 助力复工复产

“我们公司主要给一些工厂供应蒸汽,工业用汽没有特别明显的季节变化,大部分都需要全年供汽,这就要求我们全年时刻做好准备,尤其今年有些企业春节没有停产,就必须保证好企业的用汽需求和用汽安全。”公司客户服务部负责人邵先志告诉记者。

菏泽永恒蒸汽运营有限公司现有蒸汽管线20余公里,由公司客户服务部8名巡线员365天不间断地对管线进行巡查,守护着蒸汽“安全线”,保障企业用汽稳定。

遗失声明

罗文青毕业于山东师范大学的成人高等教育毕业证书丢失,证书编号:104455201306072429声明作废。

菏泽通源汽车销售服务有限公司开据给吴振勇(身份证号:37290119871208831X)的收款收据(金额:贰仟圆)丢失,收据编号:2223644,声明作废。

关培兰丢失(身份证号:372925196305181922)菏泽市居民基本医疗保险统筹费用结算单,住院时间:2020年12月2号—2020年12月4号,住院号:202064224-001,声明作废。