

# 春节假期,12345受理群众来电1.69万件

与节前一周相比下降64.17%,较去年春节同比增长73.04%



本报讯(牡丹晚报全媒体记者 敏静) 2月9日,牡丹晚报全媒体记者从市长公开电话受理中心获悉,春节假期,12345热线正常运转,话务人员全力做好电话接听工作,共受理群众来电1.69万件,接听率99.93%,主要问题有疫情防控、工资拖欠、交通出行、社会治安和居民生活等。

据统计,1月31日至2月6日,政务服务便民热线共受理群众来电16927件,其中即时办理14666件,形成《市长热线公开电

话处理单》2261件。春节假期,群众来电明显减少,与节前一周相比下降64.17%,但与往年相比大幅增长,较去年春节同比增长73.04%。其中,疫情防控问题共3543件,占来电总量的20.93%。返荷群众咨询隔离、核酸检测等防控政策问题3375件,疫苗接种问题168件,主要是反映新冠疫苗接种信息更新不及时或咨询第三针疫苗如何接种。工资拖欠问题共1511件,占来电总量的8.93%。自进入农历腊月以来,工资拖欠问题一直是热线受理的焦点,因部分工资节前仍未按约定支付,导致春节期间群众重复拨打热线反映,主要包括农民工工资拖欠问题1292件,企业职工工资拖欠问题219件。交通出行问题共1429件,占来电总量的8.44%。其中交通秩序问题563件,主要是群众反映交通堵塞、违章停车

和交通事故问题;出租管理问题211件,主要是群众投诉出租车不打表问题;公交运营问题148件,主要是群众咨询公交线路、班次等相关信息。社会治安问题共1282件,占来电总量的7.57%,其中烟花爆竹燃放问题590件,主要是群众咨询禁燃禁放烟花爆竹问题,及投诉宣传禁燃禁放政策时噪音扰民问题;案件处理问题317件,包括打架斗殴、赌博等。居民生活问题共1155件,占来电总量的6.82%。主要包括自来水停水问题353件,垃圾清理问题197件,停电问题73件,供暖温度不达标问题59件。以上都是保障群众基本生活需求的民生问题,为不影响群众春节期间的的生活,热线接到此类来电后,均第一时间电话调度相关部门,确保群众诉求及时响应,民生问题高效处置。

## “净网”行动 打击食品网络虚假违法宣传

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 孟欣) 春节期间,菏泽市市场监管局按照省局工作部署,在全市大力开展食品网络虚假宣传和违法广告“净网”行动,净化食品安全生态环境,维护消费者身体健康和合法权益。

牡丹晚报全媒体记者了解到,为有效开展此次“净网”行动,菏泽市市场监管系统各县区局分别召开了动员部署会,传达省局指示要求,细化制定整治食品网络虚假宣传和违法广告“净网”行动方案,并将相关政策和整治要求传达到每家食品生产企业,把名称中含有“生物”“医药”“科技”“营养”等字样的食品生产企业,作为重点整治对象。还对“净网”行动中涉及的食品领域网络虚假宣传及网络广告违法行为进行详细解释,将专项行动重点工作浓缩提炼形成企业“明白纸”,督促企业逐条对照,严格规范生产经营行为。

截至目前,已有288家企业开展自查清理工作,梳理广告信息2315条,对发现的问题立即进



行整改清理。

活动中,还由广告监测机构对网站、电商等媒体平台开展首轮广告监测,共监测食品“净网”行动相关数据857条,涉及相关企业89家。其中,发现涉嫌违法线索3条,涉及生产企业2家。目前,违法广告信息已全部清理。

## 12345去年受理转办量均创新高

受理总量近110万件;网络渠道受群众青睐,受理量增幅达51.35%

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 敏静) 牡丹晚报全媒体记者昨日从市长公开电话受理中心获悉,2021年,12345受理总量近110万件,受理、转办量均创新高。我市各承办单位共办理《市长公开电话处理单》332385件,同比增长41.91%。其中7县4区办理285816件,市直部门办理46569件。

据了解,2021年,各县区办理数量同比增幅较大,其中办理量位居第一的是牡丹区42638件,超3万件的有曹县39300件、鄄城县34552件、单县30693件,接下来依次是东明县28967件、巨野县27892件、鄄城县23175件、成武县19232件、开发区17287件、定陶区15546件、高新区6534件。其中,增幅最

大的三个县区是东明县、菏泽开发区、牡丹区,增幅分别为78.57%、66.78%、52.03%。

2021年,办理量位居前三位的市直部门依次是市住建局7715件,占16.57%;市交警支队6289件,占13.50%;市城市管理局2846件,占6.11%。办理量位居前三位的企业依次是市移动公司5567件,占11.95%;市联通公司3880件,占8.33%;山东有线菏泽分公司2203件,占4.73%。以上6个部门的办理量之和为28500件,占部门办理总量的61.20%,其中市移动公司、市联通公司办理量同比均增加1倍以上。

网络渠道受到群众青睐,受理量增幅达51.35%。2021年,通过微信、微博、市长信箱、人民网等网络渠道共受理诉求

30440件,同比增长51.35%,网络成为群众表达诉求、反映问题的重要渠道。其中,微信公众号关注人数5.98万,微博关注人数1.68万。网友反映的问题主要集中在物业服务、拆迁安置、供暖、道路维修、生活用水、延期交房等方面。焦点问题常态化,农民工工资问题突出。2021年,群众通过12345热线反映的诉求呈现出常态化的特点,根据“日报”数据统计,农民工工资支付、村民纠纷、消费者维权等问题频繁出现在单日来电量前五位。其中,农民工工资问题连续365天进入热线单日来电前五,206天位居首位,由于工程层层转包,资金困难等原因,农民工工资解决情况并不理想,造成群众反复拨打热线催讨工资。

## “敲门入户除隐患”专项行动 消除火灾隐患



本报讯(牡丹晚报全媒体记者 孟欣) 春节假期,为扎实推进冬春火灾防控工作,全面排查整治农村火灾隐患,坚决预防和遏制“小火亡人”事故,菏泽市消防救援支队广泛开展“敲门入户除隐患”专项行动,全力维护春节期间消防安全形势稳定。

春节前夕,菏泽市消防救援支队联合东明黄河义工协会,在东明县各乡村利用村民集中听大戏、赶集的时机,持续开展消防安全宣传活动,向村民讲解冬季防火知识,并深入村民家中,排查安全隐患,讲授火灾自救方法等。

春节期间,市消防救援支队持续联合各相关部门持续开展“敲门入户除隐患”专项行动,发动公安派出所乡镇街道网格员、村居“两委”工作人员、消防志愿者等社会力量,对所属乡镇、村庄

开展隐患治理和消防宣传教育。

据悉,此次专项行动采取“分片、定点、包干”的形式,全市所有乡镇、村均明确具体负责人,辖区公安派出所、乡镇街道网格员、村居“两委”工作人员等逐街逐户对农村家庭、“九小场所”开展上门检查,截至目前,共走进7361个村民楼院,排查九小场所1243个,督促整改火灾隐患9570处。

此外,还启动了5578个农村“大喇叭”,每天定时播报消防提示;在1233个主街巷、1065个文化广场、2430个宣传栏,张贴宣传海报5万余份;利用微信公众号及时发布行动信息,推送火灾案例,警示群众注意火灾防范;协调1240面户外显示屏及公交、出租车等车载屏播出消防公益广告。发动3450个村卫生室、7800名宣传大使、10350名志愿者,同步开展消防宣传活动。

## 公交车上行走的“年味”,为乘客送去新春问候



本报讯(牡丹晚报全媒体记者 淑娅) 红灯笼、窗花、拉花……春节假期,菏泽城际公交公司打造“节日”主题车厢,年味十足。

2月7日,牡丹晚报全媒体记者在公交车上看到,车厢两边扶手处被火红的“虎福”字拉花点缀着,“中国红”把车厢装扮得

焕然一新,让市民感受到满满的祝福。

“满车厢都是红火的小灯笼,感觉真好”、“乘坐这样的公交车开启新一年的工作,心情也蛮好的。”不少乘客都被车厢里喜庆而温暖的氛围感染,纷纷拍照合影留念,还有一些乘客拿起手机拍照转发到微信朋友圈进

行点赞。

“过年开着精心装饰的公交车投入营运,受到乘客的啧啧称赞,看到乘客惊喜环顾车厢的目光,我感到特别满足!”驾驶员高兴地说。车厢以红色为基调,不仅是对广大市民的节日祝福,更体现了菏泽公交人用心服务、奋发向上的姿态。