鲤 城 信 访

（三十六）

中共泉州市鲤城区委
泉州市鲤城区人民政府 信访局 2021年9月29日

2021年八月份信访动态

8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171件次，与上月相比上升45%;泉州市12345便民服务平台共受理群众诉求786件，与上月相比上升19.5%。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22件,与上月相比下降4.3%;来访共8批9人次,批次与上月相比持平；通过网上信访渠道反映诉求共141件，与上月相比上升62.1%。

（一）来信分类

1.按层级分。区信访局受理国家信访局转交办来信4件，受理省信访局转交办来信10件，受理市信访局转交办来信3件，教育部登记转交办来信1件，市直部门登记转交办来信3件，区信访局自行登记转交办来信1件。

2.按信访目的分。求决13件、揭发控告7件、意见建议1件、申诉1件。

3.按问题类型分。反映城乡建设问题10件，占45.5%;反映教育问题6件，占27.3%；反映纪检监察问题5件，占22.7%；反映交通运输问题1件，占4.5%。

（二）来访分类

1.按层级分。群众到市上访4批5人次，群众到区上访4批4人次。

2.按信访目的分类。求决7件，揭发控告1件。

3.按问题类型分类。反映城乡建设问题5件，占62.5%；反映教育问题2件，占25%；反映政法问题1件，占12.5%。

（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51件，省长信箱受理45件，市长信箱受理25件，区长信箱受理1件，省、市、区网上投诉平台共受理19件。

2.按信访目的分。求决79件、意见建议22件、申诉19件、揭发控告19件、其他2件。

3.按问题类型分。反映城乡建设、政法问题各31件，占22%；反映自然资源问题24件，占17%;反映教育问题16件，占11.3%；反映生态环境问题10件，占7.1%；反映市场监管、民政与应急问题各6件，各占4.3%；反映卫生健康问题5件，占3.5%；反映农业农村、劳动和社会保障问题各3件，各占2.1%；反映交通运输、纪检监察各2件，各占1.4%，反映党务政务、经济管理各1件，各占0.7%。

二、12345便民服务平台受理情况

2021年8月12345平台共受理群众诉求786件，与上月相比上升19.5%；其中投诉类599件、建议类184件、咨询类1件。

群众诉求总体满意率为99.88%，群众诉求评价不满意的有1件，群众满意率环比上月上升0.3%。

（一）诉求分类

8月份诉求件主要集中在以下四类：城市管理类232件，占29.5%;教育事务类135件，占17.2%;生态环境类75件，占9.5%;卫生健康类57件，占7.3%。

（二）诉求热点

1.城市管理类。主要涉及污水外溢、占道经营等问题。比如：南益名士华府、聚宝大厦与旧车站交界处、新华南路与菜洲路交叉口等多处存在下水道堵塞导致污水外溢问题；西街主路、新街1号到10号、鲤中街道龙宫小菜巷、金龙街道临江工业区洋渠路、江南花园城A区和B区之间道路、海滨街道新门街菜市等路段存在流动摊贩占道经营问题。

2.教育事务类。主要涉及适龄儿童入学事宜。比如：咨询居住证不满一年半、不符合“三一致”的适龄儿童就读等问题。

3.生态环境类。主要涉及油烟扰民、施工噪音等问题。其中东街阿宝小吃店，笋江路高山花苑沿街印尼烧烤店、新疆烧烤店、楼闽湘印烧烤吧、老曾烧烤店等，金色外滩17栋田大侠烧烤店，新门街芳草园家和海鲜馆等存在油烟扰民问题；工地噪音扰民问题治标不治本，如兴贤路中段片区改造项目、原鲤城大酒店工地、笋江路江滨城市广场旁工地、温陵路第一医院妇科医院工地等施工噪音扰民问题仍然严重。

4. 社会保障类。主要涉及拖欠工资问题。比如：百源路动力堡游泳健身会所、美食街145-62山食忆餐馆、泉州小帅新能源科技有限公司、池峰路1号银河国际娱乐会所、温陵路夜色娱

乐会所等存在拖欠工资问题。

5. 卫生健康类。主要涉及疫情相关事宜。比如：咨询疫苗接种事项、闽政通查询不到疫苗接种信息、低风险地区入泉隔离政策等问题。

（三）典型案例

群众满意诉求摘录

1. 某群众于8月16日致电反映鲤城区鲤中街道新华北路52号巷子内一污水圆形井盖因盖子太小盖不上，存在安全隐患问题。鲤中街道办事处8月17日答复："社区已对该处井盖问题进行处理。"群众表示："非常满意，感谢街道工作人员，感谢12345服务平台，效率No.1。"（编号：QZ21081400067）

2.某群众多次反映金龙街道龙祥嘉园后侧停车场空地上，有人饲养大量鸡鸭，导致小区卫生环境差。金龙街道办事处答复："联系业主近期尽快自行处理，后街道回访已无圈养鸡鸭问题。"群众反馈问题已解决，表示满意。（编号：QZ21083100047）

典型问题诉求

办而未结

1.某群众多次反映鲤城区海滨街道水门社区一堡134B天井违建，多次投诉至今仍未全部拆除的问题。区城管局8月19日答复："2019年9月27日辖区中队组织拆除，业主拆后修补。经中队再次现场查看，业主于2021年7月19日自行拆除修补部分，但拆除不彻底。已通知业主限期彻底拆除，并将跟踪落实。"群众9月18日在回访中表示："目前违建还未彻底拆除，望部门再次跟进。"（编号：QZ21080600039）

2.某群众反映鲤城区开元街道红梅新村25栋605业主占用

公共通道，将入户门外扩，影响到邻居通行。区住建局联合开元街道城管办向25幢605业主发放自行拆除通知书，要求其在期限内自行拆除，并将持续跟进该事项的相关进展情况。群众9月8日在回访中反馈：“该业主仍未拆除违规部分。”（编号：QZ21081800653）

（四）自查整改

8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“接诉即办”与“主动治理”相结合，围着群众转，奔着问题去，把接诉即办工作抓紧、抓实、抓出成效，针对群众不满意的诉求件进行自我排查梳理，逐一进行整改，切实提升群众满意度。**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8月群众诉求办理情况统计表

附件

12345 平台 8 月群众诉求办理情况统计表（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	诉求件沟通率	群众满意率
1	区教育局	146	0	146	0	0	100%	100%
2	区城管局	125	1	124	0	0	100%	99.2%
3	区住建局	118	0	118	0	0	100%	100%
4	区人社局	52	0	52	0	0	100%	100%
5	区市场监管局	52	0	52	0	0	100%	100%
6	区卫健局	41	0	41	0	0	100%	100%
7	江南城建集团	28	0	28	0	0	100%	100%
8	鲤城生态环境局	9	0	9	0	0	100%	100%
9	区自然资源局	8	0	8	0	0	100%	100%
10	区税务局	7	0	7	0	0	100%	100%
11	区民宗局	6	0	6	0	0	100%	100%
12	区消防救援大队	5	0	5	0	0	100%	100%
13	区商务局	5	0	5	0	0	100%	100%
14	区文旅局	4	0	4	0	0	100%	100%
15	区行政服务中心管理处	3	0	3	0	0	100%	100%
16	鲤城文投集团	3	0	3	0	0	100%	100%
17	区民政局	2	0	2	0	0	100%	100%

18	区农水局	2	0	2	0	0	100%	100%
19	区工信局	2	0	2	0	0	100%	100%
20	区财政局	2	0	2	0	0	100%	100%
21	区退役军人事务局	2	0	2	0	0	100%	100%
22	区委宣传部	1	0	1	0	0	100%	100%
23	区残联会	1	0	1	0	0	100%	100%
24	区发改局	1	0	1	0	0	100%	100%

12345 平台 8 月群众诉求办理情况统计表（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	诉求件沟通率	群众满意率
1	鲤中街道办事处	57	2	55	0	0	100%	100%
2	开元街道办事处	56	0	56	0	0	100%	100%
3	海滨街道办事处	25	0	25	0	0	100%	100%
4	浮桥街道办事处	24	0	24	0	0	100%	100%
5	江南街道办事处	22	0	22	0	0	100%	100%
6	临江街道办事处	22	0	22	0	0	100%	100%
7	金龙街道办事处	13	0	13	0	0	100%	100%
8	常泰街道办事处	7	0	7	0	0	100%	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 8 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日。