本报讯 昨日，海口市政府召开12345海口市民服务智慧联动平台2018年大数据运用通报会。数据显示，海口稳步推进“12345+网格化”工作模式、不断探索“12345+营商服务”等便民措施，市民游客越来越认可海口12345，参与度越来越高。2018年，热线受理办件1913595件，日均接入量5243件。

那么，市民们关注的重点问题主要集中在哪些方面？提出哪些建议最多？哪些方面的投诉又是最多呢？记者进行了一番梳理。 记者 苏钟

这类问题的投诉去年大爆发

共享交通类办件受理同比上升117.04%

还有这些问题让海口市民很“头疼”

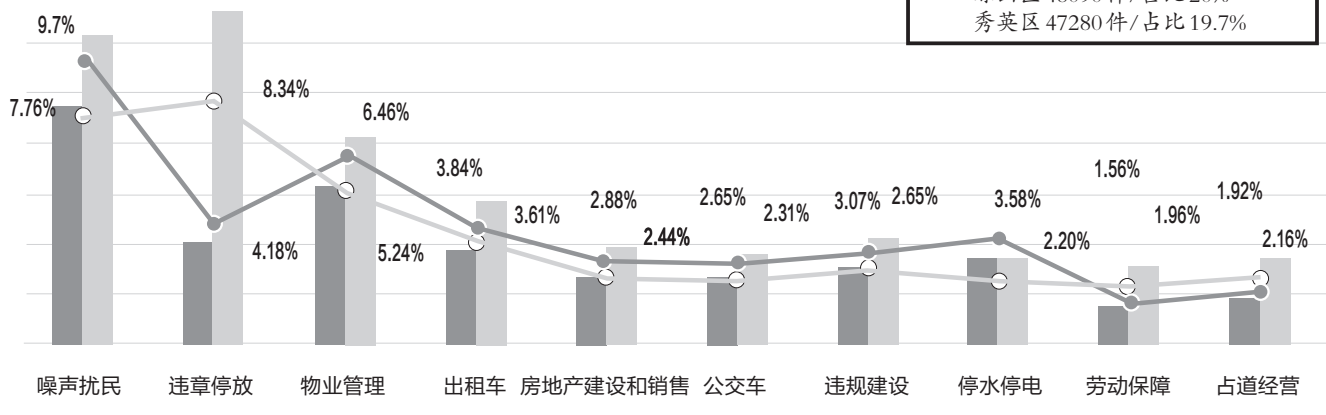
热线日均接入量 5243件

2018年，热线受理办件1913595件，接通率96.47%，满意率90.81%，办结率99.6%，日均接入量5243件。

龙华区 78442件/占比32.6%
美兰区 66575件/占比27.7%
琼山区 48090件/占比20%
秀英区 47280件/占比19.7%

10大热点问题占比呈“七降”

2018年，投诉类办件总量较2017年上升，但十大热点问题中噪声、公交车、违规建设、停水停电、开发商、物业管理、出租车等问题占比呈下降趋势，在海口市政府的大力支持和相关单位的积极作为下，劳动维权、停水停电、非法采砂等热点难点问题得到更有效的解决。



计划今年4月建立全市统一身份认证平台

目前海口已实现不动产一窗业务“免填表”；计划2019年4月完成以“椰城市民云”身份验证为基础，建立全市统一的身份认证平台，并实现国家、省、市多级互通共享。

投诉类主要是噪声扰民、违章停放、物业管理等

2018年热线受理办件问题主要为城市管理、公共服务、社会管理三大类，其中城市管理主要涉及交通管理、街面秩序、市容环境、突发事件；社会管理主要涉及劳动与社会保障、社会治安与综合治理、人口管理、住房保障等。

2018年，各渠道受理市民建议类办件18724件。市民重点关注问题为交通管理、公共交通出行、社会治安综合治理等问题。

2018年，投诉类主要问题为噪声扰民、违章停放、物业管理等。

2018年，平台共受理紧急类办件234001件，“30分钟快速响应”处置解决市民遇到的紧急问题。

海口老百姓最关注8大民生问题

供电供水

2018年5月，受高温天气影响，小区停水停电类办件量与2017年比较，出现小幅上涨。

教育

教育类办件增长主要集中在市民投诉学校周边高音喇叭播放、节假日补课、民办学校收费退费和取消原有午托班等问题。教育部门通过健全制度，出台具体措施，采取诫勉谈话、谈话提醒、书面检查、通报批评、问责处理等方式强化监管，同时加强与投诉人的沟通解释工作，增加市民对教育工作的了解，减少投诉现象。

菜篮子

去年8月由于台风暴雨天气，导致投诉菜价不合理办件增长。市商务局联合市发改委（物价局）统一组织，由海口市菜篮子产业集团有限责任公司具体实施启动储备蔬菜应急投放工作，有效缓解台风暴雨灾害期间的市场需求，保障群众基本生活，力保海口市台风暴雨灾害期间保供稳价工作的顺利进行。

针对近期海口市出现“菜贱伤农”的情况，农业部门积极主动应对，采取相应措施最大限度减少菜农损失。如持续有效协调保险机构加强叶菜价格指数投保，加快理赔工作；协调市菜篮子集团增设田头收购点，加强收购和调运调剂；在农贸市场设立基地直销点，动员电商销售等。

物业

2018年小区违建、小区卫生及其他费用类办件量与2017年相比，有了明显下降。

停车场乱收费

2018年，电动车停车场乱收费办件较2017年各月同期基本在减少，在总办件量中的占比均低于2017年同期，但汽车停车场乱收费方面办件占比较去年仍有小幅增长。

针对“20分钟停车免费”方面，2018年8、9、10月份办件量大幅提升，11月份开始回落。

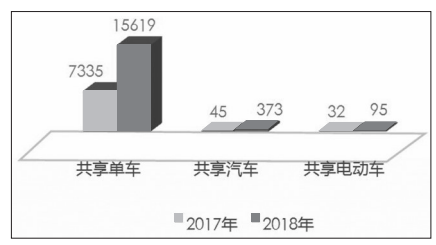
公共交通出行

2017年度公交集团表扬办件共169件，2018年度公交集团表扬办件共710件，同比上升320%，市民认可度大幅上升。

公共交通类办件主要问题为物品遗失、拒载等，1、7、8、9月份旅游高峰期公共交通类办件量小幅上升，公共交通管理仍需加强。

共享交通出行

2018年共享交通类办件共受理16087件，与2017年同期相比同比上升117.04%，其中共享单车办件达15619件，占受理量的97.09%。因2018年第四季度以来摩拜、快兔、哈罗等企业相继投放大量共享单车，市场共享车辆投放量呈爆发式增长。



生态环境

2018年六大专项治理类办件量165728件，同比上升92.54%，占比较2017年上升0.31%。2018年主要围绕城乡环境综合整治方面，共128900件；其次为违法建筑整治问题21465件。

2017、2018连续两年6月均为办件受理高峰期，主要原因为6月为高考、中考季，社会各界对路况、交通秩序、车辆违章停放等影响公共秩序方面问题较为关注，进入7月后办件量便大幅下降。

12345=“万能电话”

大热天晚上突然停电 打12345三小时解决

家住海口南沙路的王女士反映，去年8月的一个晚上，天气闷热异常，凌晨两三点突然没电了。王女士向12345求助，工作人员答复已反馈并督促电网公司人员加快处理问题。“凌晨4时30分，我接到了电网公司有关负责人的电话，对方表达了歉意，并表示故障正在抓紧排除。”王女士说，凌晨5点过后几分钟，整个小区恢复了正常供电。

火灾现场垃圾未及时清理 恶臭熏天弥漫多小区

2018年10月26日至29日，秀英区共转办关于“有刺激性恶臭味道、闻到一股难闻的异味、飘散着不明的刺鼻味道等问题”12345热线办件84件，涉及区域主要为药谷永庄村、长滨路至长怡路、白水塘锦地翰城小区。职能部门核实气味来源于椰海大道海南现代科技农业园内的火灾现场堆积的垃圾。秀英区政府立即召集相关部门快速清理遗留的垃圾，并对该处撒消毒药及石灰粉进行消毒处理。

培训机构开在小区里 相关负责人被约谈

有市民反映秀英区城市海岸蓬莱阁24栋开设托管培训机构在小区内开办托管教育培训中心，大量外来车辆和人员占用小区公共资源，存安全隐患。经属地牵头联动教育、城管、公安、食药监、消防等职能部门对托管班进行治理整改，约谈托管班负责人，积极协调托管班负责人与其他业主的矛盾关系。经过治理，不符合规范要求的托管班得到了有效遏制。