

佛山市政府12345热线工作领导小组办公室

佛山市政府 12345 平台运行情况通报

(2020 年第 10 期 总第 168 期)

本期关注

●佛山 12345 二十二号报告（摘要）

从市民心声看违建投诉量大、反复、处办难的现状

●民声聚焦

油烟扰民反复出现，监管力度有待加强

监管机制存空白，物流纠纷引关注

●群众满意案例选登

尽职尽责，为民解忧

●12345 平台 2020 年 10 月份运行情况

话务服务、工单办件、知识运维等情况

工作动态、交流来访等情况

从市民心声看违建投诉量大、反复、处办难的现状

(佛山 12345《二十二号报告》摘要)

2018年，我市出台了地方性法规《佛山市违法建设查处暂行办法》(佛山市人民政府令第4号)，指导违建查处工作，取得了一定成效，但违建问题仍难以一朝一夕得到解决。热线根据今年收到的近2万件对违建的投诉，分析其现状、问题和解决难的原因，希望为部门查处违建行为提供支撑和帮助。

一、违建投诉持续增加，小区违建死灰复燃

2020年1至10月，热线收到市民关于违建投诉超过1.7万件，同比去年上升4%。其中，举报自建房违建的情况最为突出，占比50.7%；其次为占用公共区域违建、扩建；再者是小区违建问题，同比去年上升了25.4%。

二、违建问题分析

一是违建问题重复反映多，办件满意率低。由于违建问题投诉难、拆除慢、短期难以解决，导致市民重复来电反映，其中今年有近4500件，重复反映率达25.6%。又因违建诉求的平均办结时间较长，进一步加重了重复反映的情况。另，市民对违建问题的办件满意率仅为32.9%，不满意的点主要集中在违建问题长期无法解决和违建方无视处罚、偷建抢建等。

二是农村宅基地违建房历史遗留问题严峻。在城郊结合部和

村镇区域，市民集中反映占地违建自建房问题，且对于已建成的违建房难以拆除颇有怨言；但又由于农村宅基地建设存在较多历史遗留问题，情况复杂，违章建筑的处罚需要各级相关部门共同研究处理等原因，违建问题处理无法一蹴而就。

三是小区违建凸显物业管理困局。小区违建呈增长趋势，顶楼加盖“阳光房”、阳台扩建“后花园”等情况渐成风气，小区违建整改难的特殊原因则在于物业管理不履职。

四是违建认定查处流程长，违建方“躲猫猫”影响实地调查取证工作。尤其对违建问题的立案处理，不仅前期需要多个部门协助调取资料，立案后还需走相关法律程序以及报批、公示等环节。而违建方不配合调查、逃避执法的情况，也严重拖延了整个执法过程。

三、从市民心声看违建

对违建问题诉求的分析中，许多市民提及“催促”“尽快”“依法处理”等字眼，反映了市民对违建问题处办的紧迫性。由于违建问题较为复杂，市民重复反映多，希望部门可以继续与市民加强沟通联系，帮助市民更好地了解处理流程进度、理解违建处办工作等。后续热线将会继续保持对违建问题的跟进与分析，挖掘违建问题的意见和诉求，及时向部门反馈，为推进违建处办提供助力。

注：佛山市政府 12345 平台《二十二号报告》详见附件。

油烟扰民反复出现，监管力度有待加强

根据习近平总书记在深圳经济特区建立 40 周年庆祝大会上的重要讲话中提及“要从人民群众普遍关注、反映强烈、反复出现的问题出发”的相关精神，市热线办持续关注“油烟扰民”这一市民反映强烈、反复出现的热点问题。2020 年 1 至 10 月，热线共收到 4199 件关于油烟扰民的相关投诉，其中禅城区 864 件、南海区 1222 件、顺德区 1515、高明区 266 件、三水 332 件。市民主要反映餐饮店露天经营直排油烟以及油烟处理不当等问题，严重影响周边居民的生活和健康，尤其部分居住在餐饮店楼上的市民，更是遭受油烟日夜困扰，苦不堪言。

一、露天经营的油烟扰民问题容易死灰复燃

9 月 29 日至 10 月 19 日期间，有市民多次反映南海区狮山镇某餐饮店在路边经营，产生的油烟严重扰民，市民反映较为强烈，要求相关部门介入处理油烟扰民问题。接诉后，城管执法人员分别于 10 月 9 日、13 日、20 日晚上到达现场，发现投诉情况属实，多次责令店铺负责人更换环保炉并禁止露天烧烤，负责人均表示配合整改，并将烧烤炉搬回室内。但到了 11 月，市民仍不时来电反映该餐饮店没有落实整改，油烟扰民问题依然存在。

根据《中华人民共和国大气污染防治法》第一百一十八条规定，监督管理部门对露天烧烤行为有权“没收烧烤工具和违法所得，并处五百元以上二万元以下的罚款”。但目前接到市民的

监督举报后，城管执法人员先是主要以教育方式为主，要求经营者规范经营行为、整改设备，以致于容易出现整改后“死灰复燃”的情况。经统计，今年1-10月市民重复反映的油烟扰民问题共计716件次。

二、净化设备安装难落实，日常监管力度待提高

个别餐饮经营者在经营活动中，环保意识薄弱，为贪图方便、降低经营成本，没有按要求安装使用油烟净化等环保设备。而在部门责令整改后，商户迟迟未能按要求整改，以致于市民反复投诉。

有市民从今年8月起，多次反映三水区大塘镇某餐饮店因排烟管位置不合理，导致油烟排放至小区以及市民房屋内，希望相关部门介入处理，要求餐饮店重新设置排烟管位置，避免将油烟排放至小区内。第一次接诉后，三水区交通运输和城市管理局大塘分局执法人员到现场进行调查，发现该店铺已安装油烟净化设备，执法人员要求店主更改油烟管位置并定期清洗油烟设施，店主同意整改落实。但随后市民继续反映店主未有落实整改，油烟扰民依然存在。8月27日，大塘镇综合行政执法办公室执法人员到达现场进行调查，责令店主于9月30日前对油烟设施进行整改，逾期未整改的，将按照法律法规对该店铺进行处理。之后的回复中，部门表示已责令店主抓紧在油烟通风口加装管道，以防油烟直排到市民家中，店主也同意加快落实整改进度。但截至10月30日，市民仍继续反映该餐饮店油烟扰民，问题未见彻底

解决。

“共筑一片蓝天，共建绿色生活”，需要社会各界的共同努力。针对露天烧烤监管难、餐饮店反复油烟扰民的问题，相关部门可以借鉴其他城市解决此类问题的办法，如湖南长沙的城管部门对餐饮服务企业安装油烟在线监控系统进行实时监控，并成立晚班组开展夜市治理行动，整治夜市门店、店外经营，取缔露天烧烤。而河南郑州在油烟治理中，建立了《餐饮油烟集中整治问题治理台账》，将“发现问题”“督导整改”“立案处罚”系统结合，环环相扣，全程跟踪，一督到底，确保问题餐饮业油烟排放达标。市民希望职能部门完善相关法律法规，执法部门加强监管以及加大执法力度，彻底解决油烟扰民问题。

监管机制存空白，物流纠纷引关注

随着网购的迅猛发展，物流运输成为了与市民日常生活息息相关的行业之一。而随着一年一度的购物狂欢节“双十一”的到来，如何解决物流纠纷也再次成为市民普遍关注的问题。近1个月，热线共收到物流纠纷投诉459件，其中禅城区79件、南海区117件、顺德区242件、高明区5件、三水区16件。市民主要反映物流企业运输延误、运输价格高以及货物损坏、丢失等问

题，希望部门介入协调物流企业退款或赔偿。

数据显示，部分被投诉的物流企业注册登记地并非我市，对监管工作的开展形成较大挑战。一是缺乏政策支撑，目前我市暂未有针对非我市注册登记的物流运输企业进行监管的相关政策。二是缺乏部门监管，市外连锁物流企业在我市设置的物流中转站进行驻点经营，只需进行企业住所申报，暂无相关要求须办理货运登记或工商登记，有关部门并无相关职能且缺乏有效手段进行监管。因此，此类物流纠纷难以得到相应监管部门的协助解决，只能建议市民通过法律途径进行维权。

市民反映于7月25日通过在顺德区伦教街道驻点的某货运公司从深圳寄运一个浴缸到顺德，保价3000元。但货物在运输过程中发生磕碰造成了损坏，市民要求商家赔偿无果。市民希望有关部门介入协调商家尽快赔付货物损失费3000元以及物流费315元。顺德区伦教街道办事处答复建议市民与商家协商，如认为对方造成其经济损失，建议通过法律途径解决。

9月24日，市民再次来电表示不接受司法途径处理，希望部门尽快介入协调，要求商家赔偿。顺德区交通运输局和顺德区市场监督管理局均表示，该企业不是顺德区运输企业和快递企业，已超出部门管辖范围；顺德区伦教街道办事处则仍建议市民可通过法律途径处理。最终，市交通运输局答复表示，依据《中华人民共和国道路运输条例》《国内水路运输管理条例》以及部门的“三定”方案，我市的各级交通主管部门仅对公路运输、水路运

输经营有管理权限，而并非所有物流企业都需要办理道路运输经营许可。因此，交通部门是道路运输经营单位的主管部门，并非物流企业的行业主管部门，物流运输纠纷归根结底属于合同纠纷，建议市民通过法律途径处理。

随后，市热线办就如何处理上述类型的物流纠纷问题咨询过其他相关部门。市商务局答复表示，根据法定职能，商务部门属于经济促进类部门，并无对企业进行警告、处罚、约谈负责人等监督管理权限，也无对物流企业有任何的行政许可权限。根据相关法律法规，物流企业作为运输合同的相对方，与市民存在的纠纷属于民事主体之间的权益纠纷，建议由权利主张一方至法院等有权机关依法维权；或至消费者权益保护协会进行维权。市市场监督管理局答复表示，根据属地管理原则，建议转区跟进处理。

在快递物流行业快速发展的今天，跨地区的快递物流纠纷难以避免，相关的政策以及监管机制也需不断完善。市民希望物流运输方便生活的同时，在遇到纠纷时能有相关政策以及相应部门对物流企业进行有效监管，协助市民维权，顺利化解矛盾纠纷。

尽职尽责，为民解忧

为民办事，是职能部门的工作职责所在。部门急市民之所急，

为民排忧解难，收获的不仅是市民的高度赞扬，更增加了市民对职能部门的认同与信任。

9月25日，热线接到一名市民来电，感激高明公安分局刑侦大队的办案民警耐心细致、锲而不舍地帮助市民查找历史资料，成功撤销违章扣分，减少其经济损失；同时对热线座席人员耐心聆听诉求、积极协助反馈问题的工作态度表示认可。

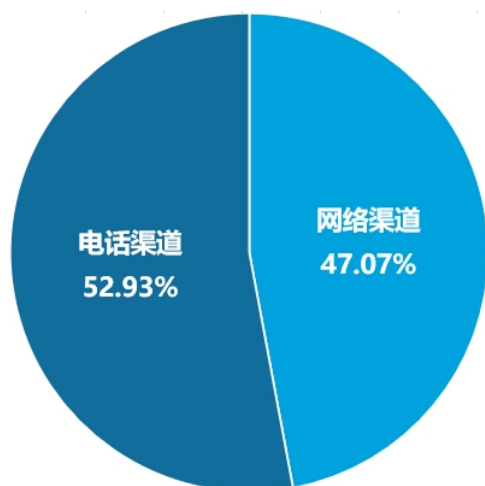
原来市民通过交管“12123”APP发现2007年2月1日在广州有一宗车辆违章记录，需要扣3分，而该违章车辆的号牌竟与其多年前被盗的车辆号牌相同。当时车辆被盗后市民曾到高明公安分局刑侦大队报案并做了笔录，后来办案民警抓获了盗车人员，但车辆未能找回。发现该违章记录后，市民联系了交警部门反映其车辆被盗的情况，希望撤销该违章扣分，但交警部门表示由于案件涉及刑侦办理，需由办案单位开具车辆被盗证明，否则损失只能由市民自行承担。于是市民通过热线反映问题，希望有关部门能介入处理，协助撤销违章扣分。随后，在市公安局高明分局的指引下，市民前往高明公安分局刑侦大队向办案警员反映诉求，并表示已无法提供当年的报案回执和相关证明。办案警员在耐心听取市民的诉求后，立即尝试调取相关资料。但由于案件发生时间久远，相关材料和卷宗已经移交，留存的案件材料并不完整，查找档案的工作相对困难。但细心的办案警员转变思路，最终通过警综系统查到了该案件的详细信息，并根据相关信息为市民开具了证明，顺利帮助市民后续成功撤销违章记录。

市民希望有关部门在行使职能权力的同时，继续立足本职工作，不断提高服务水平，提升群众满意度，树立“为民办事、服务群众”的良好公仆形象。

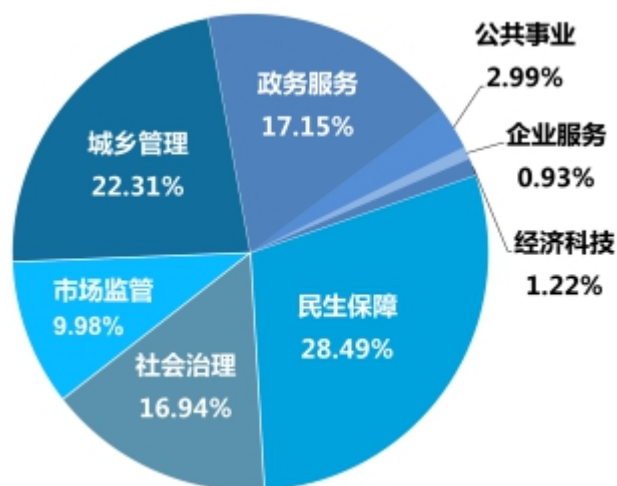
12345 平台 10 月份运行情况

一、运营情况

2020年10月，12345平台共处理业务（政务咨询、政务诉求、行政投诉、建言献策等）346,379人次，服务总体满意度98.55%；12345平台成员单位共处理工单94,521件次；12345微信公众号总用户数758,025人。



各受理渠道业务量占比



各政务类型业务量占比

（一）受理：10月份，12345电话渠道话务接听量120,561个，答复量62,767个，接通率80.93%，即时答复率71.67%，服务满意度98.58%；12345网络渠道在线交流量8983个，自助下单量4047个，答复量5529个，自助查阅量126,950个，服务满意度98.26%。其中全渠道智能问答服务量20,554个。本月话务专线接听量详见下表：

话务专线		接听量	话务专线	接听量
12333 劳动社保		20984	公共资源交易咨询 统一服务机制	404
12315 市场监管局		11975	12312（商务局）	267
其中：	12315 原工商	11610	12336 国土	128
	12358 原物价	239	12313 烟草	127
	12331 原食药监	123	企业投资服务专线	126
	12330 原知识产权	3	12320 卫生	74
	12365-1 原质监	0	12350 安全生产	48
12329 住房公积金		7340	12316 农业	38
人才服务		1786	12318 文化市场	31
12328 道路运输		1472	12385 残联	26
12369 环保		1080		

（二）办件：10月份，根据市民的咨询、诉求、投诉、建议等，12345平台共生成政务表单142,499件。根据政务表单，市热线办调度工单到各区及市级成员单位共办理47,863件次；各区热线办再调度工单到各镇街及区各成员单位共办理46,658件次。本月市和各区工单办理情况详见下表：

项目	区域							合计
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区		
协调量	6234	9906	16985	13470	2596	3701	52892	
办结量	6051	9712	16486	13268	2485	3474	51476	
黄牌量（时限）	2	0	0	0	0	0	2	
黄牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0	
红牌量（时限）	0	0	0	0	0	0	0	
红牌量（质量）	0	0	0	0	0	0	0	

10月份办件效能较好的成员单位有：佛山市发展和改革委员会、市公安局、市人力资源和社会保障局、市市场监督管理局、市政务服务数据管理局；禅城区委政法委员会、区住房和城乡建设和水

利局（水利）、区市场监督管理局；南海区人力资源和社会保障局、国家税务总局佛山市南海区税务局、大沥镇人民政府；顺德区市场监督管理局、乐从镇政府、陈村镇政府；高明区委政法委员会、佛山市公安局高明分局、高明区城市重建和项目代建中心；三水区发展和改革局、区司法局、南山镇人民政府。

（三）知识：10月份，12345平台知识库的座席引用量163,581人次，引用满意度97.28%；市民查阅量126,950人次，查询满意度93.45%。本月市和各区知识采编情况详见下表：

项目	区域							合计
	市级	禅城区	南海区	顺德区	高明区	三水区		
知识总量（目录）	6002	2603	2859	4439	1519	1693	19115	
知识更新量(主动更新)	335	255	816	421	454	369	2650	
知识更新量(被动更新)	163	137	2	68	6	11	387	
黄牌量	0	0	0	0	0	0	0	
红牌量	0	0	0	0	0	0	0	

二、12345 工作动态

（一）10月15日，国务院办公厅政府职能转变办公室到12345开展政务服务热线整合情况专题调研。

（二）10月20日，广东省政务服务数据管理局副局长高尚省带队到我市开展调研，期间参观了12345热线话务中心和AI训练实验室。市政务服务数据管理局、市行政服务中心领导陪同参观。

（三）10月16日，佛山12345与佛山电台合作推出的《民生

直通车》——走进12345系列线上直播节目邀请市民政局上线，围绕我市养老服务体系建设的话题与市民进行互动交流。

（四）10月20日，在第十六届“金耳唛杯”中国最佳客户中心年度评选活动中，佛山12345荣获“年度中国最佳客户中心——卓越智能应用”奖。

（五）10月22日，热线志愿者和市民志愿者代表一同到玫瑰社区参与“情暖金秋，爱在重阳”主题志愿服务活动，传播尊老、敬老、养老、爱老、助老等中华传统文化。

（六）10月份，与有关单位工作交流如下：22日，应邀到顺德区陈村镇行政服务中心开展业务培训交流；26日至28日，零点有数科技公司到访开展话务服务、投诉处理技巧以及内训师授课技巧等主题培训。

（七）10月份，接待各地考察团共5批次：16日，山东省泰安市政务服务热线管理中心；19日，湖南省岳阳市政务服务中心；21日，广西壮族自治区南宁市行政审批局；23日，海南省海口市政务管理局；27日，江苏省徐州市政务服务管理办公室。