

6月份“12345市长热线”受理18379件市民诉求

诉求焦点集中4大类问题

12345

市长热线

本报讯(记者王克勤)记者从12345市长热线了解到,6月份荆州市12345政务服务热线系统共受理市民有效诉求18234件,其中,当场答复14162件,转部门办理4072件,已办结3717件,办结率91.28%;省12345政务服务热线转派工单145件,办结率100%。

生成的诉求工单中,本月市民诉求焦点主要为社会民生、城市管理、行政管理、环境保护四大类问

题。其中,社会民生类诉求5617件,占诉求总量的30.81%,主要涉及还迁房相关问题。荆州区某小区一居民反映2018年签订了拆迁合同,拆迁方收取其1.9万元土地流转费,并表示2年内会给其分配房屋,但至今都没有分配房屋,也没有发放打住费。

城市管理类诉求5043件,占诉求总量的27.66%,主要涉及违建问题。荆州开发区北京路玉兰小区反映有人在楼楼间违规搭建废品回收棚,堆

放大量废品污染环境,引发居民不满。市自然资源和规划局回复,该处简易棚未经规划许可,属乱搭乱建,建议由小区物业公司将相关情况上报开发区综合执法支队,按创卫要求进行整治。

行政管理类诉求3754件,占诉求总量的20.59%,主要涉及噪音扰民和培训机构监管缺位的问题。噪音扰民问题的诉求长期存在,久禁不绝。究其原因,一是调查取证难,监管难度大;二

是由于监管权责不明,部门相互推诿,难以监管到位。

环境保护类诉求982件,占诉求总量的5.39%,主要涉及水体污染问题。盛夏来临,城区流动不畅的水体极易散发难闻气味,引发大量投诉。

从办件情况来看,市统计局及时签收率和按时办结率均为零;市卫生健康委员会超时办结工单12件。

2021年6月各单位办理情况

(2021.6.1—2021.6.30)

部门名称	任务总数	及时签收率	按时反馈率	满意率
沙市区	573	100.00%	99.30%	100.00%
洪湖市	547	100.00%	100.00%	99.82%
荆州区	391	100.00%	100.00%	100.00%
石首市	325	100.00%	100.00%	100.00%
荆州开发区	233	100.00%	100.00%	100.00%
江陵县	169	100.00%	100.00%	100.00%
纪南生态文旅区	53	92.45%	83.00%	100.00%
监利市	53	100.00%	98.10%	100.00%
公安县	32	100.00%	93.80%	100.00%
松滋市	29	100.00%	100.00%	100.00%
荆州高新区	27	100.00%	92.30%	96.30%
市住房和城乡建设局	319	99.69%	100.00%	100.00%
市交管局	153	100.00%	99.30%	99.35%
市市场监督管理局	148	100.00%	97.90%	99.32%
市公安局	123	100.00%	99.20%	100.00%
市卫生健康委员会	85	100.00%	83.50%	100.00%
市人力资源和社会保障局	66	100.00%	100.00%	100.00%
市水务集团	65	100.00%	100.00%	100.00%
市城市管理行政执法委员会	65	100.00%	100.00%	98.46%
市生态环境局	57	100.00%	91.10%	98.25%
市交通运输局	52	100.00%	100.00%	100.00%
市供电公司	44	100.00%	100.00%	100.00%
市自然资源和规划局	40	100.00%	100.00%	100.00%
市保险行业协会	32	100.00%	100.00%	100.00%
市城发集团	31	100.00%	100.00%	100.00%
市税务局	30	100.00%	100.00%	100.00%
市教育局	29	100.00%	92.90%	100.00%
市天然气公司	29	82.76%	95.80%	100.00%
市医疗保障局	24	100.00%	100.00%	100.00%
市国资委	24	100.00%	100.00%	100.00%
市银监局	23	100.00%	100.00%	100.00%

部门名称	任务总数	及时签收率	按时反馈率	满意率
中国移动荆州分公司	23	95.65%	100.00%	100.00%
市公交公司	19	100.00%	100.00%	100.00%
中国电信荆州分公司	19	100.00%	88.20%	100.00%
中国联通荆州分公司	15	100.00%	100.00%	100.00%
市农业农村局	14	100.00%	100.00%	100.00%
市邮政管理局	13	100.00%	100.00%	92.31%
市文化和旅游局	13	84.62%	92.30%	100.00%
市消防救援支队	12	100.00%	100.00%	100.00%
市住房公积金中心	10	100.00%	100.00%	100.00%
市水利和湖泊局	9	100.00%	100.00%	100.00%
湖北广电荆州分公司	9	100.00%	100.00%	100.00%
市民政局	7	100.00%	100.00%	100.00%
市铁路公司	5	100.00%	100.00%	100.00%
市退役军人事务局	4	100.00%	50.00%	100.00%
市经济和信息化局	4	75.00%	75.00%	100.00%
市商务局	3	100.00%	100.00%	100.00%
市民族宗教事务委员会	3	100.00%	100.00%	100.00%
市发展和改革委员会	2	100.00%	100.00%	100.00%
市机关事务服务中心	2	50.00%	100.00%	100.00%
中国石油荆州分公司	2	100.00%	100.00%	100.00%
市应急管理局	2	100.00%	100.00%	100.00%
市司法局	2	100.00%	100.00%	100.00%
市政务服务和大数据管理局	1	100.00%	100.00%	100.00%
市档案馆	1	100.00%	100.00%	100.00%
市财政局	1	100.00%	100.00%	100.00%
市烟草专卖局	1	100.00%	100.00%	100.00%
市地方金融工作局	1	100.00%	100.00%	100.00%
中国民生银行荆州分行	1	100.00%	100.00%	100.00%
市统计局	1	0.00%	0.00%	0.00%
市残联	1	100.00%	100.00%	100.00%
市海关	1	100.00%	100.00%	100.00%



热点答复

反映15路公交车次少的问题

市民来电反映:15路公交车从荆州区花台中心医院开往荆州中心医院荆北院区的车次少,每次间隔长达40分钟,给乘客造成不便,望协调增加15路公交车车次。

荆州市公共交通总公司答复:15路每天安排了12-13个台班,但是由于线路部分车辆电池续航能力不足,中途在大桥头区和火车站补电时间过长造成大间隔。公司将随时关注15路营运情况,适时增加车次,确保乘客正常出行。

反映还迁房交房的问题

市民来电反映:荆州区郢城镇思源小区三期属还迁房,但建设完工已经好几年,开发商一直未通知收房,望协调安排收房。

荆州市城发集团答复:为保障安全质量,楚天置业公司对小区环境进行部分优化,将于2021年8月开展交房工作。

反映监利市流动摊贩的问题

市民来电反映:监利市新沟镇银欣大道第一个红绿灯旁一流动摊贩,长期在此处为货车加尾气处理液及加水,但是未设置任何指示牌,存在安全隐患,望对摊贩的行为进行管制。

监利市新沟镇人民政府答复:经镇综合行政执法局工作人员现场调查,诉求人反映有人经营货车加尾气处理液及加水情况属实,执法人员已依法拆除临时搭建的遮阳棚,责令经营业主自行拆除其经营设备,停止作业,此处决不允许设立货车加尾气处理液及加水站。

反映洪湖市没有共享单车的问题

市民来电反映:洪湖市城区没有共享单车,望处理。洪湖市城市管理执法局答复:洪湖市共享单车属上海钧正网络科技有限公司,现运营合同已到期,钧正网络科技有限公司收回投放车辆。目前市政府已出台新的遴选方案,待政府规委会研究决定后引进市场主体,继续在洪



政策咨询

咨询集体户口迁户问题

市民来电咨询:我的户口属于沙市区西区派出所的集体户口,小孩落户在我丈夫名下(江西),但小孩一直在沙市区读书。小孩中考,因户口不在沙市区,无法在沙市区参加中考,我到西区派出所办理迁户,工作人员回复必须有产权证,小孩才能迁户至我名下,但我无房产,现咨询集体户口迁户是否必须提供产权证?

荆州市公安局回复:经查,该市民户籍地在沙市区北湖路,在沙市区无房产,其小孩与小孩外婆长期租住在北京路宿舍。因市民未成年子女投靠父母符合落户条件,经请示市局治安支队户政大队,可以以其租赁合同作为其合法稳定住所证明录入系统,办理其小孩户口迁移。治安大队户政中队立即与派出所联系沟通受理市民小孩落户申请。

咨询异地就医备案问题

市民来电咨询:我父亲是荆州市的居民,现在异地就医,咨询应如何备案?

12345答复:可以通过电话备案或网上备案,网上备案需要手机下载国家医保服务平台,按要求填写情况,提交申请,医疗保障服务中心2个工作日内登录平台受理。患者凭身份证、社保卡,到就诊医院医保窗口登记,出院时在医院直接报销。

咨询新生儿上户问题

市民来电咨询:新生儿上户需要哪些手续?12345答复:需提供新生儿父母的身份证、户口本、结婚证、新生儿的出生证,在新生儿父亲或母亲户籍地派出所上户。

咨询出租车投诉热线

市民来电咨询:我是荆州区居民,咨询出租车投诉热线号码。12345答复:出租车投诉热线:12328。

诉讼服务全方位 多元共治解纠纷

——全市两级法院加快推进“一站式”建设纪实

□ 记者 肖满 通讯员 胡昱

近日,湖北省高级人民法院对2020年度全省法院“一站式”建设工作中业绩表现突出的先进集体和先进个人进行通报表扬,市中级人民法院获评“中级法院先进集体”,石首市人民法院、洪湖市人民法院获评“基层法院先进集体”,沙市区人民法院立案庭法官助理阮书伟、监利市人民法院立案庭书记员王春获评“先进个人”。

优异成绩的背后,是荆州两级法院自觉践行司法为民,积极“我为群众办实事”的责任与担当。

2020年以来,全市两级法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,大力推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设,构建起集约高效、便民利民、智慧共享的一站式多元解纷模式,为群众提供多种司法服务选择,促进矛盾纠纷公正、高效、实质性化解,不断提升群众司法获得感。

畅通“线上线下”诉讼服务全覆盖

在洪湖市人民法院诉讼服务中心,新建的集约化窗口设有收转发e中心,整合了送达、鉴定、保全、道交、律师服务等平台,实行辅助事务一站通办。

在公安县人民法院诉讼服务中心,智能机器人“小安”、智能化诉讼服务终端、3D导航系统可为当事人提供自助性、智能化诉讼服务,方便当事人自助立案。

……这是荆州两级法院以智慧法院建设为着力点、提档升级诉讼服务中心带来的便民变化。

全市两级法院9个诉讼服务中心总面积达4168平方米,每个诉讼服务中心均设有导诉、立案受理、综合事务、律师服务、网上立案等功能区,新设置在线调解室、收转发e中心、自助立案区、跨域立案窗口,让群众办理诉讼事务更省时、更省力、更省心。

为最大限度节省群众立案成本,全市两级法院还积极打造人民法院调解平台、移动微法院、律师服务平台、12368诉讼服务热线、人民法院送达平台和收转发e中心、人民法院委托鉴定系统、人民法院网上保全系统、诉讼费管理系统、信访信息管理系统等九大平台,实现“线上+线下”诉讼服务无缝衔接。

建立厅、网、线、巡为一体的诉讼服务中心,实现了诉讼服务立体化、集约化、信息化,为群众提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。

为便民利民变化看得见。从单一立案指引,拓展为贯穿诉讼全程

的一站式服务,涵盖诉讼指引、便民服务、诉讼辅助、纠纷解决、提供效力、审判事务等6大类近50项功能;从大厅的现场服务,发展为现场、语音、网上、巡回等多渠道全方位的服务体系;从传统的服务当事人,扩展为服务群众、服务法官、服务审判的新格局。

自年初以来,全市两级法院共受理案件23401件,其中,网上立案6182件,跨区域立案58件,受理网上鉴定276件,网上保全797件,网上交费6640件,网上退费13件;12368诉讼服务热线接听来电4467人次;集约送达中心办理送达15964人次,其中,电子送达11586人次,电子送达成功率79.85%,邮寄送达4378次,邮寄送达成功率85%。

探索“法院+”解纷构建诉源治理新格局

3月29日,荆州市矛盾纠纷调处中心正式揭牌运行,进一步整合资源、统一平台,有效实现各调解组织与人民法院的诉调对接,切实将矛盾尽量化解于诉前。市中级人民法院正积极研究出台《关于开展诉调对接工作的实施细则》,确定法院进驻以及案件委托、委派调解相关事宜。

这是荆州两级法院积极构建“党委主抓、法院积极参与、社会多元化解”诉源治理新格局的一个缩影。

全市两级法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,主动将法院调解工作置于党委政府大治理格局之中,依托诉讼服务中心案件分流职能,建立与行政机关、行业协会、村居社区等部门的工作对接机制,积极探索“法院+”协作机制,推动形成“社会调解在先、法院诉讼在后”的递进式矛盾纠纷分层过滤模式。

石首市人民法院着力健全诉调对接工作机制,邀请人民调解、行业调解、律师调解等社会解纷力量进驻法院,引导当事人选择适当的非诉讼纠纷解决方式。

沙市区人民法院与市保险行业协会调解委员会、市医调委等行业调解机构和人民调解组织建立合作关系,引进第三方调解。一般情形简单、事实清楚、证据充分的民商事纠纷,3至15天就能调处完毕。

松滋市人民法院设立“松滋市民商事诉前人民调解委员会”“松滋市劳动争议诉调工作室”,整合人民调解、行政调解、司法调解等多元社会资源,深入推进诉调对接工作机制。

……将除庭审以外的所有调解集约到诉讼服务中心,按照自愿、合法原则,为当事人提供精准、高效的多种解决纠纷渠道。“较过去传统的诉讼调解为主体,法院扩展构建了诉前调解、立案调解、委托调解、联合调解等多方位调解机制,实行纠纷诉前调解、非诉调解协议司法确认、立案后委托调解的多元解纷模式,努力实现一站解纷。”市中级人民法院立案庭负责人说。

坚持速裁快审跑出快审快结加速度

今年4月,市中级人民法院速裁团队受理49名小区业主作为上诉人,诉讼某置业公司商品房买卖合同纠纷的一批联案。立案后,速裁团队迅速对49个案件进行整理,根据当事人诉求分类,分别进行沟通,并开展实地调查,听取业主意见。在摸清双方意愿后,第一时间组织双方调解,释明法律。最终,有44名业主达成调解协议,30名业主委托律师现场履行协

议,撤回上诉。纠纷圆满化解,从立案到化解仅用了1个月的时间,得到当事人肯定。

为大力化解民商事矛盾纠纷,切实提升审判质效,全市两级法院实施民商事案件繁简分流和调解速裁制度,相继在涉及案件繁简分流标准、程序分流和转换机制、简案速裁快审机制、速裁快审案件审理规则、要素式裁判规范及文书模板等方面出台相关文件和制度,明确了案件繁简分流、诉调对接工作的内容、程序、标准和效力。

市中级人民法院调解速裁团队负责二审民商事案件速裁快审工作。该团队将调解贯穿案件审理始终,积极推行“三个一”速裁模式,即一个原则上一次送达、一次调解、一次开庭,不能达成调解协议的及时判决,确保快速送达、快速调解、快速裁判。目前,该院调解速裁结案平均时间在20天左右,相较普通程序6个月的审理期限,大大缩短了审理周期。

洪湖市人民法院成立由15名法官及干警组成的分调裁审团队,并针对速裁模式制作单独的应诉通知书、举证通知书,告知当事人案件适用速裁方式审理,答辩期、举证期均予以缩短,推动速裁快审诉讼程序简化。

监利市人民法院将荒湖法庭作为速裁庭,由2名法官、2名法官助理、2名书记员组成,对简单案件实行类案集约化审理。

……速裁团队充分发挥快审、快结的优势,及时化解纠纷,减轻当事人诉累,努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义的“加速度”。今年以来,全市两级法院共办理速裁案件11476件,平均审理期限45.65天,调解成功率29.85%。

沙市区人民法院

“清廉法院”创建活动启动

本报讯(记者肖满 通讯员曹硕 郭思明)为推进政法队伍教育整顿走深走实,推进全面从严治党、从严治院、从严管理向纵深发展,近日,沙市区人民法院开展“清廉法院”创建动员暨警示教育活动,进一步引导全体干警知敬畏、存戒惧、守底线,筑牢理想信念和党纪国法两道防线。

沙市区人民法院“清廉法院”创建活动,旨在进一步加强党风廉政建设,一体推进不敢腐、不能腐、不想腐,努力打造党和人民信得过、靠得住、能放心的法院铁军,推动形成“干警清正、机关清廉、司法清明、文化晴朗”的良好生态。

创建内容主要包括强化理论武装、监督管理、惩处震慑、纪法宣教、系统治理等5大项40小项具体工作举措,涵盖筑牢政治忠诚、规范权

力运行、严惩司法腐败、涵养清廉文化、完善制度机制等方面。紧盯审判执行“关键领域”、领导干部和员额法官“关键少数”、法官与律师不正当交往“关键变量”,整治顽瘴痼疾,营造“不敢腐”的高压态势;围绕权力运行“关节点”、内部管理“薄弱点”、问题易发“风险点”,强化对司法权力运行和法官日常行为的监督制约,完善“不能腐”的制度机制;坚持警示震慑、纪法宣教、文化浸润同步发力,强化案例剖析,开展“以案五说”,筑牢“不想腐”的思想堤坝。

该院相关负责人表示,通过创建活动,有助于进一步夯实不敢腐、不能腐、不想腐的思想根基,大力营造讲清廉、守清廉、赞清廉的法院廉政文化,持续优化法院的政治生态、司法生态,为法院高质量发展提供坚强的纪律作风保障。

公安县人民法院

公正高效执行获群众点赞

本报讯(通讯员喻明洁)“为百姓排忧解难,做人民满意公仆。”近日,申请执行人某运输服务公司专程将一面锦旗送到公安县人民法院执行局,为法院公正高效执行点赞。2021年6月,某运输服务有限公司因与某商贸公司货物运输合同纠纷一案,向公安县人民法院申请执行,执行标的44万余元。

被执行人某商贸公司在湖北广水,执行干警以邮寄方式向其送达了执行通知书和报告财产令,但对方在规定期限内无任何回应。执行过程中,执行干警对被执行人名下

的银行账户进行查控、冻结,并划拨了3533.38元。除此之外,未发现被执行人其他可供执行的财产,案件终结此次执行程序。

今年6月25日,申请执行人申请追加某商贸公司的法定代表人作为案件的被执行人。案件承办法官秉承善意执行理念,多次往返武汉、广水找寻被执行人及其法律顾问进行沟通,告知其利害关系和拒不履行的法律后果。经过法官反复细致地做工作,最终,双方达成和解协议,被执行人履行全部义务,该案圆满执结。

