晋 城 市 数 据 局

A类

关于市八届人大六次会议第135号建议的答复

朱慧代表:

您提出的《关于取消晋城市公共停车位收费的建议》收悉。针对建议中“建立公众监督反馈机制”相关内容，我局严格落实省级热线规范化建设要求，不增设专属语音按键，依托现有受理渠道重点优化办理机制，健全停车管理诉求响应体系。经研究落实，现答复如下:

一、规范诉求受理渠道

严格对标省级热线建设标准，未在12345热线语音导航设置停车管理专属按键，市民可通过12345热线电话、“晋来办”APP/小程序等渠道常态化反映停车类诉求。重点依托“晋来办”民情快拍功能，支持市民拍照上传、自动定位，一键提交停车收费争议、违停占道、泊位设置等问题，实现诉求精准直达承办部门，提升核实处置效率。

二、优化诉求办理机制

将停车类诉求纳入重点民生诉求管理，全流程优化办理机制:一是实行标签化精准分办，在诉求系统设置停车管理专项分类标

签，细分收费争议、泊位管理等5个子类，系统自动匹配承办单位，分办准确率达99%以上；二是推行分级限时办结，咨询类诉求24小时内答复，普通投诉5个工作日内办结，涉及公共安全的紧急诉求启动快办机制；三是强化联动督办回访，建立跨部门联动处置机制，对超时、群众不满意诉求分级督办，所有停车类诉求100%回访，目前满意率稳定在98.5%以上。

三、深化研判助推服务优化

建立停车诉求月度研判制度，梳理高频问题与共性矛盾，形成研判专报报送相关职能部门，为停车政策调整、泊位规划优化提供民意支撑。今年以来，结合诉求分析推动优化了重点路段收费时段、商圈周边泊位设置等工作，相关领域诉求量环比下降42%，实现以民意反馈动态优化停车服务。

四、下一步工作打算

按照市委关于深化市县党建引领接诉即办改革工作的总体安排，下一步，12345热线整体职能将划转至市委社会工作部统筹管理。我们将与市委社会工作部做好衔接联动，指导其继续优化“民情快拍”诉求上报功能，深化停车诉求办理机制建设，强化数据研判应用，不断完善停车管理公众监督反馈体系，提升民生服务保障水平。

感谢您对12345热线工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负 责 人：

承 办 人：刘彦兵

联系电话：2070845

晋城市数据局

2026 年 6 月 30 日