

“智慧政务”中的文本挖掘应用

摘要：

近年来，随着微信、微博、市长信箱、阳光热线等网络问政平台逐步成为政府了解民意、汇聚民智、凝聚民气的重要渠道，各类社情民意相关的文本数据量不断攀升，给以往主要依靠人工来进行留言划分和热点整理的相关部门的工作带来了极大挑战。同时，随着大数据、云计算、人工智能等技术的发展，建立基于自然语言处理技术的智慧政务系统已经是社会治理创新发展的新趋势，对提升政府的管理水平和施政效率具有极大的推动作用。在处理网络问政平台的群众留言时，工作人员首先按照一定的划分体系对留言进行分类，以便后续将群众留言分派至相应的职能部门处理。目前，大部分电子政务系统还是依靠人工根据经验处理，存在工作量大、效率低，且差错率高等问题。

在本次数据挖掘过程中，我们首先用Rstudio进行数据预处理，分词以及停用词过滤操作，实现了对评价数据的优化，并提升了其可建模度，建立关于留言内容的一级标签分类模型以便更加快捷地对留言内容进行分类

并且用F-Score 对分类方法进行评价：

$$F_1 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{2P_i R_i}{P_i + R_i},$$

其中 P_i 为第 i 类的查准率， R_i 为第 i 类的查全率。

接着对某一时段内反映特定地点或特定人群问题的留言用python进行归类，定义合理的热度评价指标，并给出评价结果（某一时段内群众集中反映的某一问题可称为热点问题），及时发现热点问题，有助于相关部门进行有针对性地处理，提升服务效率。

最后，相关部门对留言的答复意见，从答复的相关性、完整性、可解释性等角度对答复意见的质量给出一套评价方案，并尝试实现。

关键词：自然语言分类模型；文本挖掘；信息提取；模型预测；方案评价；

Text mining application in "smart government"

Abstract: In recent years, with wechat, microblog, mayor's mailbox, sunshine hotline and other online political platforms gradually becoming an important channel for the government to understand the public opinion, gather people's wisdom and gather people's spirit, the amount of text data related to various social situations and public opinions has been increasing, which has brought great challenges to the work of relevant departments that used to rely mainly on human to divide messages and sort out hot spots. At the same time, with the development of big data, cloud computing, artificial intelligence and other technologies, the establishment of smart government system based on natural language processing technology has become a new trend of social governance innovation and development, which has a great role in promoting the management level and efficiency of the government. When dealing with the public message on the network politics platform, the staff first classifies the message according to a certain division system, so as to assign the public message to the corresponding functional departments for processing. At present, most of the e-government systems still rely on manual processing according to experience, there are many problems, such as heavy workload, low efficiency, and high error rate.

In the process of data mining, we first used Rstudio to preprocess, segment and filter the stop words to optimize the evaluation data, improve its modeling degree, and establish a first-class label classification model for the message content so as to classify the message content more quickly

The classification method was evaluated by F-score

Then reflect the specific location or specific for a certain period of time
The messages of crowd problems are classified, reasonable heat evaluation indexes are defined, and evaluation results are given (a problem reflected by the crowd in a certain period of time can be called a hot issue). Timely finding hot issues is helpful for relevant departments to deal with them pertinently and improve service efficiency.

Finally, the relevant departments give a set of evaluation scheme for the quality of the reply from the perspective of relevance, integrity and interpretability of the reply, and try to achieve it.

Keywords: natural language classification model; text mining; information extraction; Model prediction; scheme evaluation;

目录

1. 挖掘目标	5
2. 分析方法与过程	5
2.1 一级留言分类模型建立	5
2.1.1 数据载入及缺失值处理	5
2.1.2 数据清洗整理	9
2.1.3 分词统计	10
2.2 热点问题排序	11
2.2.1 热点问题表	11
2.2.2 热点问题明细表	18
2.3 评价方案	36
3. 结论	36
4. 参考文献	36

1. 挖掘目标

挖掘数据收集自互联网公开来源的群众问政留言记录，及相关部门对部分群众留言的答复意见。利用自然语言处理和文本挖掘的方法解决建立一级留言分类模型，热点问题排序以及形成一套评价方案，并尝试实现。

2. 分析方法与过程

2.1 一级留言分类模型建立

2.1.1 数据载入及缺失值处理

处理工具: Rstudio(R-3.6.3版本)

取到文本后，首先要进行文本评论数据的预处理。文本评论数据里面存在大量价值含量很低甚至没有价值含量的条目，如果将这些评论数据也引入进行分词、词频统计乃至情感分析等，则必然会对分析造成很大的影响，得到的结果的质量也必然是存在问题的。那么在利用到这些文本评论数据之前就必须要先进行文本预处理，把大量的这些无价值含量的评论去除。

对这些文本评论数据的预处理主要由三个部分组成：文本去重、机械语料压缩以及短句删除。

留言编号	留言用户	留言主题	留言时间
1	24 A00074011	A市西湖建筑集团占道施工有安全隐患	2020/1/6 12:09:38
2	37 U0008473	A市在水一方大厦人为烂尾多年，安全隐患严重	2020/1/4 11:17:46
3	83 A00063999	投诉A市A1区苑物业违规收停车费	2019/12/30 17:06:14
4	303 U0007137	A1区蔡锷南路A2区华庭楼顶水箱长年不洗	2019/12/6 14:40:14
5	319 U0007137	A1区A2区华庭自来水好大一股霉味	2019/12/5 11:17:22
6	379 A00016773	投诉A市盛世樾凯小区物业无故停水	2019/11/28 9:08:38

```
> dim(Data)
[1] 9210      6
> class(Data)
[1] "data.frame"
> names(Data)
[1] "留言编号" "留言用户" "留言主题" "留言时间" "留言详情" "一级标签"
> sum(is.na(Data))
[1] 0
```

Factor(0)
8905 Levels: ?E市南片区的危房拆迁就这么难吗? ?K4县白牙市镇洗衣厂污水直排 ... 做了《亲子鉴定》为何医院还不给办理出生证?

factor(0)
9052 Levels: \n \n -强烈要求M3县委、政府归还原工商局被违规侵占的行政编制\n\n 经机构改革，原M3县工商局、质监局、食药监局合并为M3县市场监督管理局，共有干部职工320余人，其中大部分为国家公务员。原M3县工商局在垂直管理期间，拥有行政编制的国家公务员196人，实行一人一编。但是，三局合一后，人员增加了，行政编制不但没有增加，反而被大幅缩减，县编办只核给了62个行政编制。新成立后的市场监督管理局按照国务院的“三定”要求，承担着行政执法和市场监管的重要职责。原本机构改革的初衷就是要通过整合执法资源，加大执法力度，更好地维护市场经济秩序。如果光有公务员身份，没有行政执法编制，不具有合法的执法主体资格，又如何去履职执法、维护市场经济秩序呢？\n\n 为此，我们试问：\n\n 1、原M3县工商局的196个行政编制，是省里按照“三定”方案定的，并没有占据地方的行政编制，下放到地方管理后就被强行缩减了一百多个行政编制，那那么多行政编制去哪儿了？是被违规侵占还是做了其它用途？\n\n 2、对调整省级以下工商、质监编制的问题，早在去年6月8日，西省省委办公厅就下发[政府发文]25号红头文件，对编制、人员划转和工资福利待遇等进行了具体明确。省委办公厅专门出台文件，就是对下放在即的工商、质监这些关心和敏感的问题做出政策性的规定，相信同时也有对工商、质监由上收到下放的安抚之意，从而确保人员稳定，推进机构改革。但是，当我们还来不及放开双手热情投入地方怀抱的时候，地方政府却无情地给了我们当头两棒，一是强行缩减了一百多个行政编制，二是强行将住房公积金缴纳比例从原来的12%降到8%。这两棒不轻啊！让人心惊胆颤，不寒而栗。据了解，西省各省市、州及M市的其它几个县市编办，在接收工商、质监编制时，都是按照下放时的不变。28日上午，县编办的一位领导还打了M5市编办的电话，问了情况，M5市也是按照下放时的编制性质没变。为什么M3县委、政府、编办却要另搞一套，并且执意违[政府发文]25号文件精神？难道其中另有隐情？是政府在获取权力寻租吗？\n\n 对此，我们向M3县委、政府和编办反映了情况，并向M3县委全体常委递交了报告，我们提出如下诉求：\n\n 1、强烈要求M3县委、政府、编办严格执行并落[政府发文]25号文件精神，保持原M3县工商局在下放前的196个行政编制不变，归还被违规侵占了的所有行政编制，确保原工商局广大公务人员的合法权益。\n\n 2、如果这一问题得不到有效解决，我们将向上级人民政府、纪委及新闻媒体如实反映情况，直到问题解决。 \n\n 原M3县工商局全体公务人员\n\n 二〇一六年六月二十九日\n\n

情感倾向性模型

训练生成词向量

首先训练以得到词向量，为了将文本情感分析（情感分类）转化为机器学习问题，首先就是需要将符号数学化。在NLP中，最常见的词表示方法就是One-hot Representation：将一个词映射成一个很长的单位向量，向量的长度就是词表的大小，如：“学习”表示成[0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 ...]，“复习”表示成[0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 ...]；这样就完成了词语的数学化表示。

留言集子集的人工标注与映射

利用词向量构建的结果，再进行留言集子集的人工标注，城乡建设留言标为1，环境保护留言标记为2，交通运输留言标记为3，教育文体留言标记为4，劳动和社会保障留言标记为5，商贸旅游留言标记为6，卫生计生标记为7，然后将每条评论映射为一个向量，将分词后评论中的所有词语对应的词向量相加做平均，使得一条评论对应一个向量。

2.1.3 分词统计

```
# 采用默认的jieba分词器
engine<-worker(user='E://Udacity//R//R3.6.3//library//jiebaRD//dict//user.dict.utf8',en
coding = 'UTF-8')
# 去除无关的词
word.lis <- lapply(CN.clean$description, function(x){
  v <- gsub('[\u4e00-\u9fa5|0-9|\\.|\\-|\\_]',",",segment(x,engine))
  v <- v[v!=""]
  return(v)
})
# 所有的词语转化成大写,避免出现大小写的错误
segWord <- toupper(unlist(word.lis))
# 加载stop词语列表
stopWords<toupper(readLines('E://Udacity//R//R3.4.3//library//jiebaRD//dict//stop_w
ords.utf8',encoding = 'UTF-8'))
# 过滤分词
# 此处确保我要得到的前15个关键技能是正确的数据分析技能
removewords <- function(targetword,stopword){
  targetword = targetword[targetword%in%stopword == F]
  return(targetword)
}
segword<- sapply(X=segWord, FUN = removewords,stopWords)
```

```

word_freq <- top.freq(unlist(segword),15)
# 成有id和keyword构建的数据框
id <- NULL
keyword <- NULL
for(i in index(word.lis)){
  id <- c(id,rep(i,length(word.lis[[i]])))
  keyword <- c(keyword,word.lis[[i]])
}
keyword.df <- data.frame("id"=id,"keyword"=toupper(keyword))
keyword.df <- droplevels(keyword.df[keyword.df$keyword %in% word_freq$x,])
merge.df <- merge(CN.clean,keyword.df,by = 'id')
summary(merge.df)

```

2.2 热点问题排序

2.2.1 热点问题表

处理工具：python以及Rstudio及Excel筛选工具

查看数据集中classification（第一分类）里面的数据种类，并查看每一种类意见的比例分布：

借助代码如下：

```

import pandas as pd
f=open('D:\RandRstudio\示例数据泰迪\data.csv','r',)
df=pd.read_csv(f)
df.head()
print(df['classification'].unique())
print(df.groupby('classification').size())

```

实现如下结果：

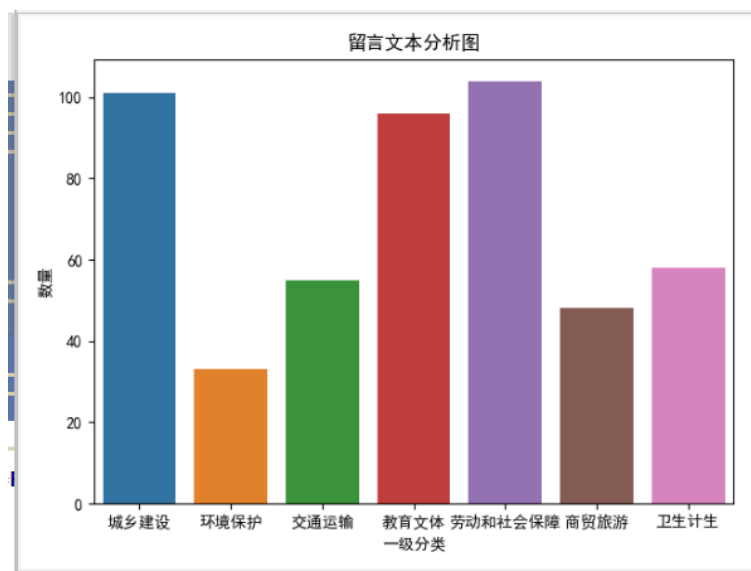
```
In[2]: import pandas as pd
...: f = open('D:\RandRstudio\示例数据泰迪\data.csv', 'r',)
...: df=pd.read_csv(f)
...: df.head()
...: print(df['classification'].unique())
...: print(df.groupby('classification').size())
...:
['城乡建设' '环境保护' '交通运输' '教育文体' '劳动和社会保障' '商贸旅游' '卫生计生']
classification
交通运输      55
劳动和社会保障    104
卫生计生      58
商贸旅游      48
城乡建设     101
教育文体      96
环境保护      33
dtype: int64
```

可知，在各种意见中，劳动和社会保障、城乡建设、教育文体意见所占比例最高，故热点问题极大方向是出自这三种留言意见中。

可用更加直观的条形图做演示，借助如下代码：

```
import seaborn as sns
import matplotlib.pyplot as plt
sns.countplot(df['classification'],label="Count")
plt.rcParams['font.sans-serif']=['SimHei']
plt.rcParams['axes.unicode_minus'] = False
plt.title("留言文本分析图")
plt.xlabel("一级分类")
plt.ylabel("数量")
plt.show()
```

得到以下直观的条形图演示



所得结论同上，故热点问题大方向确定为城乡建设，教育文体，劳动和社会保障。

接下来对数据集进行简单地词频统计并生成简单的词云
借助代码如下：

```
library(jiebaR)
library(wordcloud)
file <- readLines("E:/示例数据/附件2.txt", encoding = "gbk")
#使用qseg类型分词，并把结果保存到对象seg中
seg <- qseg[file]
#统计词频
seg <- table(seg)
#去除数字
seg <- seg[!grepl('[0-9]+', names(seg))]
#查看处理完后剩余的词数
length(seg)
#降序排序，并提取出现次数最多的前100个词语
seg <- sort(seg, decreasing = TRUE)[1:100]
#显示如下图1
seg
#设置图片形成效果
bmp("comment_cloud.bmp", width = 500, height = 500)
par(bg = "black")
#云图显示如下图2
wordcloud(names(seg), seg, colors = rainbow(100), random.order=F)
#关闭词云
```



```
dev.off()
```

得到结果如下:

[illegible]

可知热点词频最高的大部分意见是关于政府，学校，教育，医院，劳动，规划，小区，办理，居民，业主，工资，企业等热点问题。

接下来对热点问题排序，借助代码如下：

```
import pandas as pd

f=open('D:\RandRstudio\示例数据泰迪\data.csv','r,')

df=pd.read_csv(f)

df.head()
```

得到结果如下:

```
In[42]: import pandas as pd
...: f = open('D:\RandRstudio\示例数据泰迪\data.csv','r',)
...: df=pd.read_csv(f)
...: df.head()
...:
```

```
Out[42]:
```

	classification	theme \	content
0	城乡建设	A市西湖建筑集团占道施工有安全隐患	\n\t\t\t\t\t\n\t\t\t\t\tA3区大道西行便道，未管所路口至加油站路段，
1	城乡建设	A市在水一方大厦人为烂尾多年，安全隐患严重	\n\t\t\t\t\t\n\t\t\t\t\t位于书院路主干道的在水一方大厦一楼至四楼人
2	城乡建设	A3区杜鹃文苑小区外的非法汽车检测站要开业了！	\n\t\t\t\t\t\n\t\t\t\t\tA市政府、市交警支队、市安监局、市环保局、A
3	城乡建设	民工在A6区明发国际工地受伤，工地方拒绝支付医疗费	
4	城乡建设	K8县丁字街的商户乱摆摊	

再借助Excel筛选排名前五的热点话题，可得如下热点问题表格

①关于“政府”热点意见表格:

1	留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	一级分类
4	3742	A00013884	A3区杜鹃文苑小区外的非法汽车检测站要开业了！	018/12/26 10:13:35	（省级）；水务局：称	城乡建设
5	5315	A0009647	民工在A6区明发国际工地受伤，工地方拒绝支付医疗费	2018/7/17 7:13:58	他现在拒绝支付医疗费	城乡建设
11	100825	A0006699	K市域轨道交通规划建议	2017/3/15 20:50:44	不利于促进城镇化的发	城乡建设
12	104720	A0006699	关于K市域轨道交通规划的建议	2017/3/15 20:53:34	不利于促进城镇化的发	城乡建设
19	4082	A00080958	A市可以实现集中供暖吗？	2018/11/20 9:56:54	家户的大问题，由于	城乡建设
28	7257	A00012800	A3区阳光丽城附近垃圾场晚上趁夜色焚烧垃圾	017/11/28 16:01:11	至12345，转城管，反	城乡建设
29	31807	A00014358	请给A5区水莲路冯家冲安置小区开通天然气和消防水源	019/10/12 19:44:09	几年来过里的问题目，	城乡建设
30	107378	A00050328	K1区珠山街的下水设施需要完善	2019/4/18 9:14:48	街上的水有一米高，为	城乡建设
33	3779	A00016773	投诉A市盛世樾凯小区物业无故停水	2019/11/28 9:08:33	物业不是为业主服务的	城乡建设
35	22776	A000102162	楚江世纪城除沿江风光带园林区野草泛滥成灾	2014/8/25 11:41:11	（简称）原来是市水利	城乡建设
40	18801	A00075703	A7县松雅西地省片区需要配置公立幼儿园	2015/7/15 9:56:08	带来担忧和恐慌。	城乡建设
41	18811	A00073803	A7县凉塘路六线至东七线之间的二一厂房会搬迁吗？	2015/7/9 0:07:09	的二一厂房会搬迁，改	城乡建设
42	18819	A00014971	A7县世锦小学垃圾站规划在小区门口离最近住户不到5米	2015/7/7 9:57:31	球场边，哪里不是设置	城乡建设
43	70294	A00068088	E4县宋家塘和顺家园廉租房的规划设计合理吗	2017/6/14 21:00:24	现在委部铁路运输专线	城乡建设
44	144304	A00012528	请责令梅苑开发区新世界建材城附近的违建建筑停工，重新规划设计	2013/7/14 10:47:44	四周与已有建筑只相隔	城乡建设
45	149985	A00083039	限高十二米竟然建了七层二十余米M7市新城的规划执法形同虚设	2014/4/13 0:50:25	设诉，相邻间距毫无处	城乡建设
47	131654	A00078525	L9县一幼建设教学楼不要与L9县十二五规划修建熊公庙相背高	2016/2/11 16:53:00	然而，笔者在春节前，	城乡建设
48	150509	A00017418	关于对M7市首府印象增加容积率和提高建筑密度的质疑	2016/8/5 9:57:00	广大业主的一个最起码的	城乡建设
49	157560	A0009784	强烈要求M4市津田学校不要盲目改址	014/12/23 13:43:24	解四中的压力，况且两	城乡建设
50	174873	A00063523	投诉I6市新时空小区不发放房产证	2019/5/14 11:56:33	业主的生命财产安全！	城乡建设
54	38275	A00057801	为加快B5县朱井特色小城镇建设提出几点建议	2013/2/21 11:02:55	应，打名人“品牌”	城乡建设
56	46322	A00070313	请求政府加强整修C4市金路乡镇区问题	2017/5/9 8:14:25	评估，我们金路集镇居	城乡建设
57	12050	A00097179	为何A6区巴若铺镇商户自己买地建的商铺连招牌都不能换？	2014/8/13 10:43:06	牌认可，获得加盟资格	城乡建设
58	12826	A00073498	A3区南敏坪镇喜发塘为何至今不通公路	2013/7/6 10:53:52	的泥巴公路（自泥巴公	城乡建设
59	12330	A0007948	A市联美地产建鑫丰污水楼盖	2014/4/29 12:30:44	在开展群众路线教育	城乡建设

414	153828	A000100428	D6县市场监督管理局收费是合理的吗	019/10/10 23:47:20	000元，以此类推。营	商贸旅游
416	38430	A00016710	请严查B市三家饭店冒用我店招牌和商标的侵权行为	017/10/20 15:07:10	制两字，他们也跟风加	商贸旅游
419	73121	A00087180	E7县商品混凝土质量是否可靠？	013/11/27 14:04:30	娟怎能不担忧？	商贸旅游
421	13793	A00031618	请A市重视物价过快上涨的问题	2019/4/8 12:51:48	全国垫底，百姓生活及	商贸旅游
425	84973	A00076795	G4县东门村家家喜东食品猪肉直销店噪音污染	2019/1/16 8:50:02	惨，苦不堪言，四周、	商贸旅游
426	170840	A00049260	G8县吉美磁化水直销团伙虚假宣传	2017/4/10 9:50:45	病，皮肤病。。。总	商贸旅游
427	175437	A00031896	I市通联违反劳动法和网咯直销员基本工资	2014/5/16 15:19:23	接听免费，全国无长谈	商贸旅游
433	51251	A0007819	D10县莲花西路合力超市的猪肉肉是否经过检验检疫？	2019/3/7 14:50:43	看不出是否经过检验检	商贸旅游
439	165639	A000113117	C4市板托村村民没有依法享受公共卫生服务	2014/6/27 11:15:16	公共卫生服务。开展服	卫生计生
440	166008	A00029725	乡村医生公共卫生政府补贴钱不应被拖欠	2011/5/31 21:19:07	每个卫生室就领了五六	卫生计生
441	166015	A00048447	西地省公共卫生拨款去哪儿了？	2011/5/22 20:21:33	贴，他们却跑路油钱都	卫生计生
444	14699	A00091797	A市的独生子女费何时发放？	2014/6/2 17:07:23	在A市A2区，请市长大	卫生计生
447	65824	A00015776	E10县水庙镇政协联工委主任罗生武作为计生干部，非法超生	2013/3/5 17:47:02	看了两女孩后超生了一	卫生计生
448	65851	A00014206	E7县鸭田镇计生办人员强行关押超生困难群众	2013/1/12 18:25:22	个月大的儿子正发高烧	卫生计生
449	6215	A3127561379	A市卫计委的回复文不对题	2018/4/23 14:45:34	将有关情况回复如下：	卫生计生
450	11352	A000107599	A2区计生办工作人员百般刁难难产中伤群众	2015/6/11 17:48:11	别村的材料，他告知已	卫生计生
455	164389	A00031481	请解决失独老人门诊医疗费用	2017/3/7 14:59:30	家庭扶助金340元还要	卫生计生
457	13184	A000104162	找超生要罚31万，找一家七口还吃饭吗？	2012/5/26 0:44:08	字，并要我们签下放弃	卫生计生
458	46265	A00064327	C4市龙洞镇楠香村村支书当选人违法超生	2017/7/11 20:36:22	选举村民代表的情况下	卫生计生
460	28918	A000100848	A9市太平桥镇新菜市场里保健品推销欺骗老年人	2017/7/19 10:29:55	药公司生产的松花粉能	卫生计生
463	122667	A000110005	L市中医院私自采购药品	2015/9/23 14:17:59	且没用完，我当时就心	卫生计生
467	183987	A000111488	I市食品安全心系民生，常抓不懈不容忽视	2011/9/28 8:35:18	我们电话询问疾控中心	卫生计生
470	84058	A00034825	使用过期药品，投诉G5县卫生局不受理	2014/8/11 13:15:14	拿医师用过期药品到我	卫生计生
472	13253	A00089558	请公平对待艾滋病患者	2012/4/4 0:34:52	吗？不是到处广告，免	卫生计生
480	73641	A00028837	E10县真山医院医护人员严重失职导致足月顺产新生儿脑损伤	2017/2/5 13:45:01	留给小孩做康复，目前	卫生计生

②关于“学校”热点意见表格：

1	留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	一级分类
26	5869	A00015381	A5区雅礼洋湖实验中学附近垃圾箱长期未清理	2018/5/27 10:01:33	病，影响学生、教职工	城乡建设
41	18811	A00073803	A7县凉塘路六线至东七线之间的二一厂房会搬迁吗？	2015/7/9 0:07:09	的二一厂房会搬迁，改	城乡建设
42	18819	A00014971	A7县世锦小学垃圾站规划在小区门口离最近住户不到5米	2015/7/7 9:57:31	球场边，哪里不是设置	城乡建设
49	157560	A0009784	强烈要求M4市津田学校不要盲目改址	014/12/23 13:43:24	解四中的压力，况且两	城乡建设
116	10689	A00061748	关于取消在A3区杨美公园建设110KV变电站的请愿书	2016/1/8 16:48:00	尊重附近居民的意见	环境保护
118	138263	A00077882	M4市数千居民与学生跪求政府	2017/4/9 14:21:13	下水长期接触会自然影	环境保护
181	166998	A00030849	大学录取通知书，EMS邮费最后一公里这么黑	2017/7/17 9:51:41	致少40元)的形式敛财，	交通运输
191	9955	A000111921	A市麓山国际实验学校教师工资低，平时每月1500元左右	2016/8/6 20:48:47	月的税后工资扣完五险	教育文体
194	5549	A00023078	A市未来之星教育学校部分培训老师师德需加强	2018/6/25 17:44:11	态度冷漠骂他蠢，并把	教育文体
195	37579	A00055859	B9市市仙镇三柳小学师资力量明显不足	2018/6/25 11:24:14	山小学。同时三柳小学	教育文体
196	50903	A00011653	D市楚南实验中学师资力量量差	2019/6/28 11:43:24	一要分科到高中的学生	教育文体
197	56988	A00085407	D6县西渡镇咸水学校师资力量严重不足	2018/3/8 18:01:44	推介。但今天想想与看	教育文体
200	162961	A00078750	建议我省出台原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的工龄认定相关政策	2015/2/28 9:51:10	间的工龄，理由是：	教育文体
201	106767	A00046530	K5县二小的教学管理太差了	017/10/25 11:15:59	，学生这么多，而老师	教育文体
202	152328	A0007834	M8县二中请加强教学管理	019/12/30 15:22:33	二中还真有一个英语	教育文体
204	47380	A00082617	C4市教育经费问题的疑惑	2014/1/21 0:54:27	为什么有的大校、困难	教育文体
205	96293	A00060024	J5县油府乡中心小学强制要求各村小报虚账骗取国家教育经费	2015/11/16 9:07:48	元下拨款，为什么却	教育文体
206	16123	A0009621	2019年开始民办学校招生微机派位，A7县如何同步参加？	2019/1/18 18:49:04	招生。A7县内多所民办	教育文体
207	39443	A00026503	B市民办学校贷款，政府是否有贴息补助	2017/8/10 15:52:22	下B市民办学校贷款，	教育文体
208	51129	A00077591	公办学校结果被D1区政府变通为民办学校	2019/4/15 9:27:36	校，为何区政府拟批准	教育文体
212	69522	A00084539	E10县藕塘小学夷江校区学习环境差	2019/9/11 15:20:50	！每个孩子都是祖国	教育文体
214	177531	A00072711	H3县江押镇中学关于请求封闭校园东南部围墙缺口的呐喊	2019/4/23 14:04:04	入校园引诱、拐走本校	教育文体
216	26481	A00061612	小学生转学难，A市的学位谁家可有？	2015/4/24 23:19:34	给予回复为：直 接问	教育文体
217	33042	A00010066	B市中科稻香学校的学历毕业证书是国家认可的码？	2019/8/14 7:28:19	人工智能技术职业学校	教育文体
218	42561	A00047070	C市大学实行一人一网政策，加大学生负担	2018/3/4 9:05:19	50元，加大学生负担，	教育文体

228	63276	A000106447	质疑E市E12市教育局关于“代课教师问题”的回复	2019/5/28 11:31:04	同意设立E12市王龙幼	教育文体
229	89367	A00073021	津市职教集团的教育体制有很多大的问题，必须要彻底改革	2015/3/19 22:07:44	资却很少，受到的批评	教育文体
230	111899	A00035554	K8县教育局应尽早建立督学责任区	2012/5/31 12:28:36	或专业水平的领导，不	教育文体
234	457	A00080495	咨询A市小学生转学问题	019/11/18 22:49:18	该的学习及生活在很	教育文体
235	167856	A00050547	又到一年高考时，I市监考规则不能“潜规则”	2012/5/9 16:56:26	的时间流逝，有些市	教育文体
236	176538	A000102231	G4县龙池学校高考作弊，监考老师未按规定用G2的老师	2015/6/15 9:50:24	矿泉水作接印号，龙	教育文体
237	176737	A00092673	I4县玉潭学校老师参与本校师范生监考，有失公平公正	2019/5/12 12:46:37	，关系到学生的前途	教育文体
239	2168	A00023791	反映长郡A9市实验学校特长生招生名不符实的问题	2019/5/31 0:29:11	，我认为该学校有导	教育文体
240	4710	A00040612	西地省成考招生报名系统一直不能预约！！	2018/9/12 16:56:11	等学校招生统一考试	教育文体
242	57664	A00079065	D10县官家嘴镇中心小学招生人数缩减不公平	2019/6/15 6:20:35	嘴镇中心小学招收一	教育文体
244	62297	A00041376	D11市蔡子池中学将上网上报名在家	2013/1/11 14:22:05	市老师，我们也进行	教育文体
246	76444	A00063804	F5县新河乡小孩被学校劝退辍学并注销了学籍！	2019/8/9 22:24:28	教育！现在14岁想去	教育文体
247	2153	A00022064	请问非电力局的人能否在A市电力局的体育馆内打球？	2019/6/1 7:40:37	在那里，不刷脸，里	教育文体
249	4722	A00041093	对A2区小学体育教育的一点看法	2018/9/12 10:29:51	起上一次体育课，可	教育文体
250	133667	A00072626	L6县三中运动会怎么回事？	2017/9/26 11:40:11	校举报，跑道又是返	教育文体
272	150475	A00057513	M7市旅游和文化广电新闻出版局多次违规审批网吧	2018/5/26 0:10:54	门由市教育局批准的	教育文体
321	85682	A000110357	关于C市教育局本次工资调整的几点看法	2015/12/31 9:05:21	的职称作为衡量工资	劳动和社会保障
325	62280	A00035367	D11市人社局网站应公布就业培训学校的情况	2014/6/14 22:04:11	应该在网上公开	劳动和社会保障
336	159144	A00070522	请问西地省哪里有意招人就业培训班	2017/5/10 9:08:33	等等，适合宜理就业	劳动和社会保障
338	163075	A00083968	A类1000元的技能培训补贴为何被扣	2014/6/8 14:24:03	“小利益”悄然扩张	劳动和社会保障
340	2187	A00087773	A市人社局是否有职业培训的项目？	2019/5/29 14:03:51	就业中心负责具体培	劳动和社会保障
342	169315	A00049384	G4县超越电脑职业培训学校虚报培训骗取国家补贴几十万元	2014/1/29 19:16:33	的人名和身份证号都	劳动和社会保障
406	155982	A00022577	请省府给予小微型创业企业公平竞争环境	2015/9/3 5:24:50	反同tracert西地省移	商贸旅游
466	132582	A00034624	关于L3县开展食品安全专项整治工作的建议	2016/8/18 9:39:06	，可是这些地方才真	卫生计生
473	130464	A0009708	依法治院依法行政，是化解医患纠纷的有效途径	2012/5/5 17:11:53	解。（1）首先死者	卫生计生

③关于“教育”热点意见表格：

留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	一级分类
40	18801	A00075703	A7县松雅西地省片区需要配置公立幼儿园	2015/7/15 9:56:08	带来担忧和恐慌。
42	18819	A00014971	A7县世禧小学垃圾站规划在小区门口离最近住户不到5米	2015/7/7 9:57:31	球场边，哪里不是设置
47	131654	A00078525	L9县一幼建设教学楼不要与L9县十二五规划修编熊公馆相背高	2016/2/11 16:53:00	然而，笔者在春节前，
49	157560	A0009784	强烈要求M4市湾田学校不要盲目改址	014/12/23 13:43:28	解四中的压力，况且西
59	12330	A0007948	A市联美小学建粪渗水楼盖	2014/4/29 12:30:46	在开展群众路线教育
69	19386	A000108690	A市轴承厂厂棚改造项目问题的举报	2014/10/2 10:45:22	违纪，违法的问题，对
116	10689	A00061748	关于取消在A3区杨美公园建设110KV变电站的请愿书	2016/1/8 16:48:00	，尊重附近居民的意见
192	12926	A00042779	请彻底解决A市属下区中学退休教师福利待遇不公的问题	2013/3/19 17:18:06	早已办好，而对我们
193	47762	A0009849	C3县教育局、人社局扣扣教师工资	017/11/21 17:10:00	前几人才在平台回
194	5549	A00023078	A市未来之星教育学校部分培训老师师德需加强	2018/6/25 17:44:11	态度冷漠骂他蠢，并
197	56988	A00085407	D6县西渡镇咸水学校师资力量严重不足	2018/3/8 18:01:44	推介。但今天想与看
198	29080	A00042795	道A9市原民办代课老师的工龄问题	2016/9/1 14:38:37	1、法律依据：根据《
200	162961	A00078750	建议我省出台原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的工龄认定相关政策	2015/2/28 9:51:10	间的工龄，理由是：
201	106767	A00046530	K5县二小的教学管理太乱了	017/10/25 11:15:58	，学生这么多，而老师
202	152328	A0007834	M8县二中请加强教学管理	019/12/30 15:22:31	二中还真有一个英语
203	39684	A00072228	我想了解教育经费在B9市是如何安排的？	2013/4/3 20:25:50	分自主经费，我很想知
204	47380	A00082617	C4市教育经费问题的疑惑	2014/1/21 0:54:27	为什么有这么大的权、困难
205	96293	A00060024	J5县油麻乡中心学校强制要求各村小报虚账骗取国家教育经费	2015/11/16 9:07:46	元下拨款，为什么却
208	51129	A00077591	公办学校结果被D1区政府变通为民办小学校	2019/4/15 9:27:38	，为何区政府批准为
211	2067	A00072941	A市民办培训机构乱象丛生，温斯翰英语培训强盗霸王条款	2019/6/11 0:43:37	日，本人到温斯翰整
212	69522	A00084539	E10县藕塘小学夷江校区学习环境差	2019/9/11 15:20:51	！！每个孩子都是祖国
213	77221	A00026174	F1区为何校园暴力事件屡屡发生？	2014/6/17 13:37:11	又有一伙30多名来历不
214	177531	A00072711	H3县江押镇中学关于请求封闭校园东南部围墙缺口的呐喊	2019/4/23 14:04:01	入校园引狼、拆走本校
215	553	A00077598	西地省中医药大学的专业认证为何需要一个月？	2019/11/7 9:43:45	时间。现在是信息化
216	26481	A00061612	小学生转学难，A市的学位谁家有的？	2015/4/24 23:19:31	给予回复为：直 接问
216	26481	A00061612	小学生转学难，A市的学位谁家有的？	2015/4/24 23:19:31	给予回复为：直 接问
219	86577	A00033881	G5县九潭私立学校作业太多，学生负担重！	2019/2/23 19:56:46	布置的作业都相当繁重
220	107239	A00061072	K1区柳子中学的门票卡收费不便宜，增加学生负担	2019/9/5 18:42:07	钱到底是落入哪些人的
223	63210	A000106551	E市袁山培英学校乱收费，一涨就一千	2019/6/27 16:09:11	盐碱、一锅乱炖倒是常
226	57773	A0002381	D10县民办高中有统一的收费标准吗	2018/8/24 10:19:15	，“读不起就不要去
227	3292	A00094030	希望A市能加快教育体制改革，让A8区的孩子享受市区同样的教育资源	2019/2/15 11:43:34	起将来自小孩的读书问
228	63276	A000106447	质疑E市E12市教育局关于“代课教师问题”的回复	2019/5/28 11:31:04	同意设立E12市王龙幼
229	89367	A00073021	津市职教集团的教育体制有很多大的问题，必须要彻底改革	2015/3/19 22:07:44	资却很少，受到的批评
230	111899	A00035554	K8县教育局应尽早建立督学责任区	2012/5/31 12:28:36	或专业水平的领导，不
231	5331	A00072387	请解决A4区鹿北三角洲片区教育资源不足问题	2018/7/15 10:30:11	三角洲片区在人造厂
232	19859	A00096572	A7县公立幼儿园太少，教育资源严重不足	2014/4/10 16:46:51	些必然离不开人才的引
235	25451	A00080649	为什么A7县不引进“四大名校”等优质教育资源？	2016/5/20 11:12:51	四大名校资源（还是民
236	167856	A00050547	又到一年高考时，I市监考规则不能“潜规则”	2012/5/9 16:56:26	的时间流逝，有些市
237	176737	A00092673	I4县玉潭学校老师参与本校师范生监考，有失公平公正	2019/5/12 12:46:37	，关系到学生的前途
240	4710	A00040612	西地省成考招生报名系统一直不能预约！！	2018/9/12 16:56:11	等学校招生统一考试
241	141813	A0006681	M3县思源小学2019年招生录取政策怎么变了	2019/8/26 19:08:44	育局。直接内定思源。并
242	57664	A00079065	D10县官家嘴镇中心小学招生人数缩减不公平	2019/6/15 6:20:35	嘴镇中心小学招收一
243	149166	A000109451	M2县的贫困幼儿补助哪儿去了？	2015/7/29 10:01:32	右下发！问题二：同样
244	62297	A00041376	D11市蔡子池中学将上网上报名在家	2013/1/11 14:22:05	市老师，我们也进行过
245	74432	A00063499	F市经开区五年级女生转学被拒，被迫辍学在家	2019/4/14 10:58:07	！怎么办啊？都说教育
246	76444	A00063804	F5县新河乡小孩被学校劝退辍学并注销了学籍！	2019/8/9 22:24:28	教育！现在14岁想去
249	4722	A00041093	对A2区小学体育教育的一点看法	2018/9/12 10:29:51	起上一次体育课，可
254	168670	A00055926	C2区体育馆卫生状况堪忧	017/12/18 21:10:43	忍目睹！让人恶心至极
265	6752	A00074792	西地省卫视能不能多办一点文化类节目？	2018/2/13 15:44:22	多举办这类型的节目
272	150475	A00057513	M7市旅游和文化广电新闻出版局多次违规审批网吧	2018/5/26 0:10:54	门由市教育局批准的
273	156616	A00090072	请严查西地省际天传媒公司及其领导	2014/11/9 14:28:11	仅不支付。 4、无法
273	156616	A00090072	请严查西地省际天传媒公司及其领导	2014/11/9 14:28:11	仅不支付。 4、无法
284	160196	A00055169	关于批准抗日英烈任初襄墓为省、市级文物保护的报告	2015/4/15 15:08:21	计其数。“胜利后首个
286	160188	A00073968	请求西地省文物局对认定文物发生争议依法予以裁定	2015/8/15 20:54:41	46》号令（文物认定
321	85682	A000110357	关于C市教育局本次工资调整的几点看法	2015/12/31 9:05:21	的职称作为衡量工资
339	148414	A00059441	建议要求西地省驾校培训一考取教练员等级证书才能上岗	2019/4/14 23:23:51	切的关系。 一是对
341	123778	A00088194	提高L市民警整体素质，比如免费职业培训班	2011/5/2 15:00:11	我渴求学习……增加
353	102782	A00013011	水市水库职工生存艰难，恳请领导体察民情	2014/2/25 0:48:56	库依然只有基本工
377	75713	A00020934	岳化教育系统剥离到地方提前退休老师退休工资低	014/11/21 21:10:11	党的有关政策的，也
406	155982	A00022577	请省府给予小微型创业企业公平竞争环境	2015/9/3 5:24:50	反同tracert西地省移
439	165639	A000113117	C4市板托村村民没有依法享受公共卫生服务	2014/6/27 11:15:11	公共卫生服务。开展
488	28644	A0009360	再谈A9市人民医院医师职业素养不高、医疗服务差	2018/10/14 21:22:04	治疗，由于患者以前

④关于“医院”热点意见表格：

1	留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	一级分类
11	100825	A0006699	K市域轨道交通规划建设	2017/3/15 20:50:44	不利于促进城镇化的发	城乡建设
12	104720	A0006699	关于K市域轨道交通规划的建议	2017/3/15 20:53:39	不利于促进城镇化的发	城乡建设
122	117719	A00086026	K市佑康糖尿病专科医院医疗废水不处理直接排放	2015/11/9 15:36:48	毒性以及其他危害性的	环境保护
292	31443	A000107630	新生儿购买城镇居民医疗保险费用方面的咨询	2012/2/10 13:53:11	登记时，发现无地查询到	劳动和社会保障
293	21066	A000103913	关于新农合医保不合理的追问	2012/11/20 9:38:14	刑满释放、新生儿等	劳动和社会保障
317	51551	A00032021	请查实D市市工资管理中心工资发放问题	018/11/20 15:46:44	心发工资，是从民营康	劳动和社会保障
330	86259	A00044423	C9市医院编外职工最低工资标准是多少？	2018/12/5 21:45:50	职工反响大，还望整	劳动和社会保障
345	136857	A00055206	请求M3县人民医院落实员工带薪年休假制度	2019/8/15 7:20:17	第二条“机关、团体、企	劳动和社会保障
347	77082	A00010891	关于请求予以认定冯辉金为工伤的报告	2015/9/12 21:26:07	的规定，市人社局不予	劳动和社会保障
352	175415	A00037367	为什么要强制女专业技术人员提前退休？	2014/6/14 18:43:44	重新划分了干部和工人	劳动和社会保障
362	8276	A00070937	A市艾依格家具商行不给员工签订正式劳动合同	2017/7/6 23:13:47	给我任何不存在劳动关	劳动和社会保障
373	162634	A00072950	关于请求为中风病人办理转移社保基金办理病退的报告	2017/6/22 18:52:26	个人。在1996年底	劳动和社会保障
375	148255	A00062129	投诉M3县有医院篡改社保基金	2019/1/13 10:52:36	据内部人士讲，虚报	劳动和社会保障
429	84592	A0007411	C市成邦地产中介拖欠购房尾款	019/11/23 11:04:00	他已经搬进去住了	商贸旅游
445	81060	A1046074052	F8市百姓因结扎手术内出血，计生办还未对事故进行处理	2012/7/24 22:51:04	到了F8市人民医院后又	卫生计生
450	11352	A000107599	A2区计生办工作人员百般刁难恶意中伤群众	2015/6/11 17:48:11	变异的材料，她告知已	卫生计生
463	122667	A000110005	L市中医院私自采购药品	2015/9/23 14:17:58	且没用完，找当时就心	卫生计生
464	127430	A00069251	L5县医院的药品以次充好流入县内各大医院	2016/8/10 10:05:34	大医院，品牌非正品，	卫生计生
467	183987	A000111488	I市食品安全心系民生，常抓不懈不容忽视	2011/9/28 8:35:16	。我们电话询问疾控中	卫生计生
469	64329	A00088834	E6县人民医院医生伙同医疗器械厂家坑病人	017/12/25 20:20:00	人费解。药店200块钱的	卫生计生
471	2836	A0007991	A市瑞澜医疗美容手术失败，患者维权	2019/4/1 1:59:58	的脑海，我觉得我的整	卫生计生
473	130464	A0009708	依法治院依法行政，是化解医患纠纷的有效途径	2012/5/5 17:11:53	解。（1）首先死者	卫生计生
474	165619	A00074864	请求解决J市儿童的医患纠纷	2014/7/20 16:28:04	医院催我出院，他们	卫生计生
475	43823	A00044543	C市中心医院儿科连续发生了三起家属打砸医护人员事件	2013/8/19 13:00:55	庆祝日，但他把这天快	卫生计生
477	165245	A0008700	请领导重视A市的基层医护人员	017/12/23 14:20:00	病人，每天上班都是超	卫生计生

429	84592	A0007411	C市成邦地产中介拖欠购房尾款	019/11/23 11:04:00	他已经搬进去住了	商贸旅游
445	81060	A1046074052	F8市百姓因结扎手术内出血，计生办还未对事故进行处理	2012/7/24 22:51:04	到了F8市人民医院后又	卫生计生
450	11352	A000107599	A2区计生办工作人员百般刁难恶意中伤群众	2015/6/11 17:48:11	变异的材料，她告知已	卫生计生
463	122667	A000110005	L市中医院私自采购药品	2015/9/23 14:17:58	且没用完，找当时就心	卫生计生
464	127430	A00069251	L5县医院的药品以次充好流入县内各大医院	2016/8/10 10:05:34	大医院，品牌非正品，	卫生计生
467	183987	A000111488	I市食品安全心系民生，常抓不懈不容忽视	2011/9/28 8:35:16	。我们电话询问疾控中	卫生计生
469	64329	A00088834	E6县人民医院医生伙同医疗器械厂家坑病人	017/12/25 20:20:00	人费解。药店200块钱的	卫生计生
471	2836	A0007991	A市瑞澜医疗美容手术失败，患者维权	2019/4/1 1:59:58	的脑海，我觉得我的整	卫生计生
473	130464	A0009708	依法治院依法行政，是化解医患纠纷的有效途径	2012/5/5 17:11:53	解。（1）首先死者	卫生计生
474	165619	A00074864	请求解决J市儿童的医患纠纷	2014/7/20 16:28:04	医院催我出院，他们	卫生计生
475	43823	A00044543	C市中心医院儿科连续发生了三起家属打砸医护人员事件	2013/8/19 13:00:55	庆祝日，但他把这天快	卫生计生
477	165245	A0008700	请领导重视A市的基层医护人员	017/12/23 14:20:00	病人，每天上班都是超	卫生计生
478	52766	A00069450	D市南开大学附属第一医院医护人员该不该为我女儿负责	2017/4/26 21:17:44	就联系了外科医生，一	卫生计生
479	60371	A00090947	D7县医院医护人员违规操作在灌肠时将病人肠子烫伤	015/12/16 15:50:55	东西病人并不知道，出	卫生计生
480	73641	A00028837	E10县县山医院医护人员严重失职导致足月顺产新生儿脑损伤	2017/2/5 13:45:00	夏给小孩做康复，目前	卫生计生
484	31548	A00064590	致西地省第二人民医院医生的感谢信	2017/8/21 0:15:33	理，而不是像有的医院	卫生计生
485	53638	A000108213	D市南华附一医院最近打人事件频发，盼关注并整顿	2013/7/27 12:39:44	打完人马上就是简单	卫生计生
486	54275	A000107623	D市南华大学附属南华医院公开招聘面试环节有失公允	2019/5/27 17:20:21	模考察考生的综合能力	卫生计生
487	64272	A00022591	E市中心医院停车位太少	2018/2/3 7:40:07	响应该双方形成一种清	卫生计生
488	28644	A0009360	再谈A9市人民医院医职业务素质不高、医疗服务差	018/10/14 21:22:04	治疗，由于患者以前对	卫生计生
489	165240	A00089180	希望健全完善监管制度，促使西地省医疗服务健康发展	2018/3/2 16:27:58	出院手续，需重新看病，	卫生计生
491	31545	A000107371	反映A市丽人医院收费问题和检查问题	2018/5/8 20:14:27	不相信这家私人医院的	卫生计生
493	70533	A00047914	E8县山门镇人民医院存在乱收费现象	2014/4/25 12:08:08	患不单没降，现在反而	卫生计生
494	71120	A00052447	E7县县人民医院医务人员职称晋升好难	2019/8/6 22:02:48	不拉关系不走后门，就	卫生计生
495	165845	A00042263	医务工作者安全很重要	2012/6/4 17:40:28	任何解释。可我们也是	卫生计生

⑤关于“劳动”热点意见表格：

1	留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	一级分类
26	5869	A00015381	A5区雅礼洋湖实验中学附近垃圾箱长期未清理	2018/5/27 10:01:39	病，影响学生、教职工	城乡建设
73	2603	A00099650	请调查西地省建望集团及西地省辉东安建工程有限公司的违法行为	2019/4/20 16:50:44	把（2015年～2016年）	城乡建设
77	59405	A00066966	D10县县联兴棉拖欠工程款	2017/3/31 15:08:44	我们一分钱工程款，到	城乡建设
78	61110	A00092907	举报D9县建设局拖欠工程款和工资	2019/1/31 8:46:59	分不少付拖欠三台电梯	城乡建设
116	10689	A00061748	关于取消在A3区杨美公园建设110KV变电站的请愿书	2016/1/8 16:48:00	，尊重附近居民的意见	环境保护
117	161993	A00055964	A市和顺洋湖壹号小区建110千伏变电站，不顾老百姓生死	2015/11/9 17:51:33	出，电磁辐射对人体健	环境保护
198	29080	A00042795	道A9市原民办代课老师的工龄问题	2016/9/1 14:38:37	1、法律依据：根据《	教育文体
200	162961	A00078750	建议我省出台原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的工龄认定相关政策	2015/2/28 9:51:10	的工龄，理由是：	教育文体
228	63276	A000106447	质疑E市E12市教育局关于“代课教师问题”的回复	2019/5/28 11:31:04	同意设立E12市王龙幼	教育文体
299	49961	A00037587	鑫三科技电源科技有限公司员工工作两年，除了工伤保险其他保险都没买	2014/7/16 22:28:26	走走过场(无公正处的	劳动和社会保障
309	51522	A00027992	咨询D6县人民政府企业改制退休职工养老保险政策问题	2018/11/30 9:47:08	缴职工月平均工资三倍	劳动和社会保障
311	22312	A00089787	请求解决A8县镇望北峰村一级残疾养老保险、职工医疗保险的报告	014/11/27 11:15:11	上找是因为完全丧失劳	劳动和社会保障
315	109284	A00026449	K8县冷水镇党委书记随意剥夺员工福利待遇	2019/7/30 11:47:46	部职工的福利待遇，不	劳动和社会保障
338	163075	A00083684	A类1000元的技能培训补贴为何被扣和	2014/6/8 14:24:03	门“小利益”悄然扩张	劳动和社会保障
345	136857	A00055206	请求M3县人民医院落实员工带薪年休假制度	2019/8/15 7:20:17	第二条“机关、团体、企	劳动和社会保障
346	181068	A00028486	I市源龙纺织厂强制延长工作时间	2019/5/5 16:09:07	工作时间为7:30-18:0	劳动和社会保障
347	77082	A00010891	关于请求予以认定冯辉金为工伤的报告	2015/9/12 21:26:07	的规定，市人社局不予	劳动和社会保障
351	26255	A00039515	A市交警总队逼迫孕妇辞职	2014/8/11 23:12:34	余岗位！交警总队不好	劳动和社会保障
352	175415	A00037367	为什么要强制女专业技术人员提前退休？	2014/6/14 18:43:44	重新划分了干部和工人	劳动和社会保障
353	102782	A00013011	水市水库职工生存艰难，恳请领导体察民情	2014/2/25 0:48:56	库依然只有基本工资。	劳动和社会保障
354	159501	A00099133	请保护L市劳动保护用品公司职工的合法权益	2012/5/23 13:16:13	主席替我们做主。	劳动和社会保障
355	180378	A00087073	还我尊严，给我们一个自食其力的机会！	012/10/28 20:15:33	）。国家号召全社会都	劳动和社会保障
356	16291	A00097798	请解决A7县蓝思科技辞职难的问题	2018/9/22 20:58:00	不批，只有自离，自离	劳动和社会保障
358	31441	A00044109	为何辞退员工还要员工打辞职报告？	2012/5/28 17:39:19	道如何写，家人问起不	劳动和社会保障
359	52404	A00068418	盼严查D6县电信公司非法用工	017/12/15 15:40:23	辞退我们，还我们五险	劳动和社会保障

347	77082	A00010891	关于请求予以认定冯辉金为工伤的报告	2015/9/12 21:26:01	的规定，市人社局不予	劳动和社会保障
351	26255	A00039515	A市交警总队逼迫孕妇辞职	2014/8/11 23:12:33	徐岗位！交警总队不好	劳动和社会保障
352	175415	A00037367	为什么要强制女专业技术人员提前退休？	2014/6/14 18:43:43	重新划分了干部和工人	劳动和社会保障
353	102782	A00013011	水市水库职工生存艰难，恳请领导体察民情	2014/2/25 0:48:56	库依然只有基本工资。	劳动和社会保障
354	159501	A00099133	请保护L市劳动保护用品公司职工的合法权益	2012/5/23 13:16:14	主席替我们做主。	劳动和社会保障
355	180378	A00087073	还我尊严，给我们一个自食其力的机会！	012/10/28 20:15:33	。国家号召全社会都	劳动和社会保障
356	16291	A00097798	请解决A7县蓝思科技职难的问题	2018/9/22 20:58:04	不批，只有自离，自离不	劳动和社会保障
358	31441	A00044109	为何辞退员工还要员工打辞职报告？	2012/5/28 17:39:18	道如何写，家人问起不	劳动和社会保障
359	52404	A00068418	盼严查D6县电信公司非法用工	017/12/15 15:40:24	辞退我们，还我们五险	劳动和社会保障
360	102052	A00057142	X市达福鑫非法用工，劳动监察竟然无人敢管	2015/8/4 15:23:30	劳动合同非法解雇员工	劳动和社会保障
361	175271	A00084829	西省采丰商贸有限公司好润佳I6市店违反劳动法非法用工	2015/7/7 8:07:40	的他们也不管，领导们来	劳动和社会保障
362	8276	A00070937	A市艾依格家具商行不给员工签订正式劳动合同	2017/7/6 23:13:47	给我任何不存在劳动关系	劳动和社会保障
363	67040	A00036372	请求落实解除劳动合同后相关问题	2014/6/1 17:47:40	有限公司应向我支付双倍	劳动和社会保障
364	98174	A00032396	请恢复K2区农村信用合作联社职工的劳动合同，让我们老有所养	2019/1/20 16:29:36	一、（西地省人口与计	劳动和社会保障
366	138971	A00041489	M3县信用社劳务派遣工资只有正式工的百分之二十	2013/8/9 12:30:51	还置若罔闻，这样的行	劳动和社会保障
367	159494	A00020144	关于劳务派遣员工薪金同工不同酬问题	2012/6/29 18:22:33	请员工。现我们公司基	劳动和社会保障
369	5680	A00081901	A5区雅华物业有限公司侵犯农民工的合法权益	2018/6/13 14:07:14	工资怎么养家糊口怎么	劳动和社会保障
370	41544	A00094339	请求维护C市电力设备集团有限公司农民工权益	019/11/15 15:36:58	资。另前后添置设备花	劳动和社会保障
371	48251	A00037114	请问工资领据和工作证明是证明不存在劳动关系的吗？	2011/9/28 16:21:57	劳动者和用人单位不存	劳动和社会保障
372	149637	A00036352	关于M7市民申请办理恢复劳动关系的报告	2017/6/28 18:46:04	初字第599号民事判决	劳动和社会保障
373	162634	A00072950	关于请求为中风病人办理转移社保基金办理病退的报告	2017/6/22 18:52:24	个人。在1996年底，	劳动和社会保障
378	123619	A000108792	L市特困企业职工病退如何这么难？	2012/3/17 12:35:33	提出申请办理因病提前	劳动和社会保障
382	1083	A00032432	A8县畜牧系统退休工人何时才能领取退休金？	2019/9/11 9:28:14	一分钱退休金。公司在	劳动和社会保障
386	14137	A00068563	A4区临时环卫工退休工资为何一月才640元？	2016/7/27 20:03:04	所长吃喝玩乐吹空调，	劳动和社会保障
427	175437	A00031896	I市通联违反劳动法扣网络直销员基本工资	2014/5/16 15:19:24	接听免费，全国无长途	商贸旅游
473	130464	A0009708	依法治院依法行政，是化解医患纠纷的有效途径	2012/5/5 17:11:53	解。（1）首先死者	卫生计生

接下来即可由以上筛选表格进行热点问题表的汇总，如下：

表1-热点问题表

热度排名	问题 ID	热度指数	时间范围	地点人群	问题描述
1	1 政府	2 0 1	2 0 1 1 / 1 1 / 1 至 2 0 1 9 / 9 / 8	A市小区 居民	居民利益得不到保障
2	2 学校	1 8 8	2 0 1 2 / 5 / 3 1 至 2 0 1 9 / 9 / 5	A市学校 教育部 门	学校教学管理问题
3	3 教育	1 8 4	2 0 1 1 / 5 / 2 至 2 0 1 9 / 9 / 5	A市教育局	教育局监管不力学生基本利益得不到保障
4	4 医院	1 8 1	2 0 1 1 / 9 / 2 8 至 2 0 1 9 / 8 / 6	各县市 医院	医护工作不到位及医疗工作人员利益得不到保障
5	5 劳动	1 7 4	2 0 1 1 / 9 / 2 8 至 2 0 1 9 / 9 / 1 1	A市员 工	争取员工劳动权益

2.2.2 热点问题明细表

表2—热点问题明显表

问题ID	留言编号	留言用户	留言主题	留言时间	留言详情	点赞数	反对数
1	31833	A00047470	A5区华银电力金电厂退休职工的房改权益为何被剥夺	2019/9/8 5:21:31	<p>谁也不会相信，我为电力企业奉献四十多年，房改的权益被剥夺。我是华银电力金电厂退休职工，孤寡老人，住A市厂属公房三十多年，申诉多年要求按房改政策买下，但领导们（企业属不属党管，企业属不属政府的）不但拖诿不办，反而要按市场价出卖，（不过欣喜的是，同一单位同一栋楼的领导在当时享受了房改的权益）具有讽刺意味的是，这个企业是全国扶贫济困的先进单位，本企业职工几十年的问题却推诿不办，在外可投送千金，对内仅仅五十平米都被刁难，这叫人何以为堪？青天在上，政府很多阳光政策，尤其是“老有所依，人有所居”，大获民心，我希望有一丝丝阳光温暖我心！</p>	1	0

1	15525	A0003475 1	敬请您过问没有及时公布A市最低工资标准信息的现象	2011/10/1 10:16:20	我们是中国铁建A市三公司50-60岁的职工，2007年单位为改制上市吧我们办了内退，单位认为我们老了没有用了不安排岗位，政府以为不老进不了社保，单位以A市当年最低工资标准10元*年支給生活费，月收入在1000元左右，在当今物价连连升的形势下，多么盼望最低工资增长，我们想工作了20多年不能为家创造财富，也不能成为家的负担，自己怎么养自己。每年三月看到外省市如期公布提高标准，有了一分高兴，心里也在期待A市每年的7月份，那是公布最低工资的时候。可是今年已经过去三月了仍迟迟没有公布，网上找也只有2010年的信息管到2011年6月30日止，电话咨询过市社保、财政、统计、及市办都没有明确。我们想，最低工资标准政策既然是一项政策亦有政策的严肃性亦有他的实用性。	0	0

					<p>社会低层也是民生，关注民生，执政为民，不能忘却他们哦！我们知道做为市长，这些具体事情有部门负责，但今天向你报告，敬请你在百忙之中过问此事，纠正没有及时公布A市最低工资标准信息的现象。谢谢。</p>		
2	111899	A00035554	K8县教育局应尽早建立督学责任区	2012/5/31 12:28:36	<p>尊敬的刘县长：您好！近日，在“科教新报”上看到一则报道：督学，让每一所学校都有进步。报道称：西地省的督学责任区工作始于2010年。目的就是落实教育规划纲要提出的“督学与督学并重、监督与指导并重”。经过近两年的实践，督学责任区制度正在把各级督导力量引入学校，彰显出西地省教育督导工作的新活力。该文分为“高层声音”、“专家解读”、“督导实践”三方面进行全方位报道。省教育厅长王敏柯、省教科院教育督导与评价所所长黄威</p>	2	0

					<p>龙、F市第一督学责任区督学何军立分别撰文阐述督学责任区工作的重要性 and 可行性。</p> <p>近年来，K8县教育局负重而行，教育质量稳步上升。为了加强对学校的管理，教育局虽然进行了各项专项检查、教学视导及办学水平评估等，在一定程度上促进了学校的发展，但对学校的督导检查基本流于形式：检查人员多为没有管理经验或专业水平的领导，不能“对症下药”，有时不仅没有起到应有的作用，反而起到负作用；学校对检查“轻车熟路”，知道检查时间后，大量“造假”，轻松过关；没有对督导常态化，学校领导、老师均为应付检查而工作，很多学校连校园卫生都不能搞好，只要检查时领导说好就好，照样学校像“牛棚”，老师敢怒不敢言，从而鼓励了学校造假……</p> <p>根据王厅长的介绍，我省目前已建立了764个督学责任区，有</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>责任区督学3644名，触角延伸到了每一所学校。作为“教育大县向教育强县转变”的K8县，理应有一支专业的督导队伍，实现对学校的全方位、全过程督导，而不是让“不懂教育的领导”自以为是，误人子弟，以促进学校自我反思、自我改进、持续进步，让学校健康发展，提升办学品位，真正实现教育强县的目标。</p> <p>强烈希望：K8县教育局应尽早建立督学责任区，以促进K8县督导工作健康发展。</p>		
2	54310	A00076826	举报D市D7县清泉学校乱收费	2019/4/19 19:46:53	<p>在校几年来，清泉学校以各种理由胡乱收费无论是考试卷费 高考报名费，周考费，体检费都存在乱收费现象。以各种理由进行强制收费，学校私自扩建便利店，食堂被承包，开学餐卡强制性交生活费。退费还要收取高达百分之三十的手续费。学生每月回家都要</p>	1	0

					交钱，每学期学费将近一万，期间生活费，资料费，会高达1.5w一学期，对于普通家庭是一个巨大的困难特别是高三收取的1000元书籍资料费，之后没有发任何相关书籍，竟然还要收取200块钱的资料费买第二轮复习，希望市长可以采取管理措施。		
3	162961	A00078750	建议我省出台原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的工龄认定相关政策	2015/2/28 9:51:10	厅长： 您好！您日理万机真是不好意思打扰您！我们是西地省原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的特殊群体。因工龄认定一事申请认定和咨询了近二十年没有办法解决，咨询国家人社部、教育部，回复要找当地解决；咨询省相关部门，回复这是国家层面考虑的问题；市县回复不能认定。可是有的省份已经解决了，我们省又不能解决，真把我们弄糊涂了。故恳请您在百忙之中关注一下我们这个弱势群体。我们都	3	0

					<p>是人生的黄金时代执鞭教育，从农村广阔天地中选拔出来的高材生。在国家师资力量极度匮乏的情况下，成为了教书育人的主力军，撑起了中小学义务教育的半边天，完成了和正式教师一样，甚至比他们更加繁重的教学任务。有的连年担任班主任，像一头头老黄牛一样，任劳任怨，呕心沥血，默默地在这块育人的圣地上耕耘着，做着教师应做的工作，尽着教师应尽的职责，把自己最美好的青春年华无私地奉献给了伟大的教育事业。我们在教育战线呕心沥血几年或几十年不等，但我们的工龄都是从考干或招工以后算起的。现国家各省陆续出台了解决原民办代课教师困难补助的利好政策，对原民办代课教师带来了一定福音。但是忽视了在教育岗位默默奉献几年或几十年通过自己的努力，参加公开招聘或招工录用为国家机关或企事业单位的非教师岗位的国家正式</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>工作人员。我们既不能享受困难补助，工龄又没政策认定。我们从教的历史和辛酸的酬劳通过什么来体现、政府拿什么来补偿呢？敬请您重视这项惠民社会，造福人民的小事，真正体现您以人为本、改善民生、增加社会和谐稳定等惠民惠国的从政理念。我们盼望您在百忙之中，关注一下在那个特殊时代产生的“历史产物”，希望您正视我们合法、合情、合理的诉求，我们不胜感激！万分感谢！</p> <p>认定非教师岗位的原民办代课期间的工龄，理由是：</p> <p>1、《中华人民共和国劳动保险条例》第38条对工龄的解释是：工龄系指工人职员以工资收入为生活资料之全部或主要来源的工作时间。八、九十年代的民办代课教师每月工资30、40元，这部分教师完全仅靠微薄的工资收入来维持生活，符合劳动保险范畴。</p> <p>2、参军算工龄，知识青年下乡劳动回城后在农村务农的时间算工</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>龄，而农民子弟当教师不能算工龄，农民子弟的劳动权益没有得到保障，尊严受到了严重地伤害，这对农民的子弟不公平，是对农民子弟的歧视。</p> <p>3、类似情况有的省已经解决了这些遗留问题，如：河北省承德市1993年8月根据劳动保险条例重新认定了40多人的工龄；四川省规定：调动招收到其他部门若不再从事教育工作的，可参照四川省劳动局川劳发[80]412号文件的规定进行认定；浙江省工龄计算政策是：</p> <p>在编民办教师（含长期代课教师）经县以上组织、劳动部门批准，直接招收录用为国家职工或直接考入大中专学校毕业后成为国家职工的，其最后一次经组织批准任民办代课教师的时间可以与成为国家职工后的工作时间合并计算为连续工龄。还有云南，江苏等地也已经解决了这些遗留问题。</p> <p>4、劳动法规定劳动者有选择职业的权利，都是革命工作，为什么要继</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>续从事教育工作，就可以认定工龄。充分说明原来的文件就具有不合理性，希望国家完善相关政策措施，解决非教师岗位的原民办、代课期间的工龄认定问题。从另一角度来说，我们不是不愿从事教育工作，只是政策不给力。</p> <p>5、我们的工龄没法认定，有的到其他单位上班还达不到退休时的工作年限（15年），影响正常的退休，同时严重伤害我们的合法权益，也直接影响到我们的退休工资和现时工资水平。</p> <p>0000-000000000</p>		
4	73641	A0002883 7	E10县崑山医院医护人员严重失职导致足月顺产新生儿脑损伤	2017/2/5 13:45:01	<p>我们夫妇（雷珍秀，胡湘，电话0000-00000000）是E10县麻林乡上林村人。我老婆于2016年7月30号，在E10县崑山医院妇产科住院待产，当时是妇产科李梅冬主任接诊，经检查后符合顺产要求，于7月31号中午12点13分足月顺产一男婴，取名雷</p>	3	0

					<p>亦帆。从我老婆进入产房到小孩第一声啼哭、出生，仅用时13分钟，且新生儿出生阿氏评分1-10, 5-10, 10-10，出生状况优。</p> <p>小孩出生后的9个小时内，主治医生肖江玲一次都没有来查房（当天该医生上夜班），值班医生也没有来过问小孩的任何情况。期间，我们陪护家属三次向查房护士反映小孩从出生后一直不吸奶，不喝水的状况，责任护士一不检查小孩手脚脸面肤色，二不向白夜班的医生汇报，而是采取敷衍的态度。其中前两次的答复是“小孩子懒，不喜欢喝牛奶，过一会就好”。</p> <p>等到下午5点左右，陪护家属给小孩擦洗身体的时候，发现小孩胸口，四肢出现紫色小斑点，第三次向查房护士反映情况，护士答复“刚出生的小孩都有这种情况，过一会就好”，结果拖延到晚上9点10分，家属发现小孩病情加重，全身皮肤发紫，实在不对劲，赶紧抱起小孩到妇产科医</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>生办公室，夜班主治医生肖医生看了一下就让马上送新生儿科上呼吸机抢救，新生儿科徐医生诊断为“新生儿重症肺炎，并呼吸衰竭”。在签署病危通知书后，经过9天的抢救性治疗，我小孩重症肺炎治愈出院，也许是怕家属追究医院的责任，新生儿科医生、主任隐瞒了小孩虽然肺炎治愈，可由于之前病情危重，发生过窒息，大脑已经存在严重缺氧缺血的事实，不及时康复治疗将会有严重的后遗症，主治医生徐医生、邹主任都没有口头叮嘱我们必须到县人民医院或上级医院进一步检查和康复，白白错过了新生儿出生后前3个月内的超早期，最佳康复治疗时间。我们夫妇于2016年11月在家发现小孩存在脑损伤的后遗症后，到E市第一人民医院康科复给小孩做康复，目前小孩6个月大了，仍存在精神运动发育落后，包括四肢肌张力低，手指功能不灵活，6个月仍竖头不稳，不</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>会主动翻身，追声追物反应慢等等异常姿势和异常情况。</p> <p>2016年12月，我们向县卫生局递交投诉报告，并且到崑山医院医务科谭科长处封存病例，可是发现医院的护士检查记录单上已经被伪造（一份护理记录上竟然有三个护士签名），崑山医院拒不承认存在医护过错，而且歪曲说经过医院的自我省查，小孩的肺炎是宫内感染导致，小孩的四肢无力是出院后多次肺炎住院累积导致，与崑山医院无任何关系，不承担任何赔偿责任，让我们到法院起诉，可起诉的前提是医院的病历记录不能造假，医院必须承认医护护理有过失，不然官司很难打得赢。我们小孩后续还需要继续2-3年以上的康复才能勉强达到生活自理水平，正常的入学读书估计是没有指望了。而且每个月康复费用高达1万5左右，我们夫妻前期为给小孩看病已经倾家荡产，山穷水尽，无力承担后续2-3</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>年的高昂的康复费用，且投诉崑山医院无门（崑山医院是私立医院，该医院的牌照由市卫生局颁发），县卫生局相关领导答复说无权管辖，还责怪我们不应该到私人医院就诊。我夫妇已经自行找过崑山医院两次，要求进行协商。医院都是推卸责任，答复我们家属说医院诊治护理中没有任何失职行为，不肯为我们的宝宝先行垫付一分钱的治疗费用。</p> <p>这起低级的医疗事故，暴露出崑山医院妇产科管理混乱，医护人员责任心缺失。就因为小孩是足月顺产就可以不管不顾吗，让我们这个平民家庭平白蒙受折磨，既有经济上的巨大压力，也有精神上的巨大打击。</p> <p>无奈之下，特求助于新闻媒体，政府部门。声讨私立黑心医院失职且推卸医疗责任，隐瞒病情可导致严重后果后遗症的行为，为受害者雷亦帆宝宝讨回公道，挽回身体健康权，严惩责任人。同时让E10县老百姓提高警</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					惕，抵制无良的黑心医院，万分感谢。		
5	162961	A00078750	建议我省出台原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的工龄认定相关政策	2015/2/28 9:51:10	<p>厅长：</p> <p>您好！您日理万机真是不好意思打扰您！我们是西地省原民办代课教师录用为非教师的国家正式职工的特殊群体。因工龄认定一事申请认定和咨询了近二十年没有办法解决，咨询国家人社部、教育部，回复要找当地解决；咨询省相关部门，回复这是国家层面考虑的问题；市县回复不能认定。可是有的省份已经解决了，我们省又不能解决，真把我们弄糊涂了。故恳请您在百忙之中关注一下我们这个弱势群体。我们都是人生的黄金时代执鞭教育，从农村广阔天地中选拔出来的高材生。在国家师资力量极度匮乏的情况下，成为了教书育人的主力军，撑起了中小学义务教育的半边天，完成了和正式教师一样，甚至比他们更加</p>	1	0

					<p>繁重的教学任务。有的连年担任班主任，像一头头老黄牛一样，任劳任怨，呕心沥血，默默地在这块育人的圣地上耕耘着，做着教师应做的工作，尽着教师应尽的职责，把自己最美好的青春年华无私地奉献给了伟大的教育事业。我们在教育战线呕心沥血几年或几十年不等，但我们的工龄都是从考干或招工以后算起的。现国家各省陆续出台了解决原民办代课教师困难补助的利好政策，对原民办代课教师带来了一定福音。但是忽视了在教育岗位默默奉献几年或几十年通过自己的努力，参加公开招考或招工录用为国家机关或企事业单位的非教师岗位的国家正式工作人员。我们既不能享受困难补助，工龄又没政策认定。我们从教的历史和辛酸的酬劳通过什么来体现、政府拿什么来补偿呢？敬请您重视这项惠民社会，造福人民的小事，真正体现您以人为本、改善</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>民生、增加社会和谐稳定等惠民惠国的从政理念。我们盼望您在百忙之中，关注一下在那个特殊时代产生的“历史产物”，希望您正视我们合法、合情、合理的诉求，我们不胜感激！万分感谢！</p> <p>认定非教师岗位的原民办代课期间的工龄，理由是：</p> <p>1、《中华人民共和国劳动保险条例》第38条对工龄的解释是：工龄系指工人职员以工资收入为生活资料之全部或主要来源的工作时间。八、九十年代的民办代课教师每月工资30、40元，这部分教师完全仅靠微薄的工资收入来维持生活,符合劳动保险范畴。</p> <p>2、参军算工龄，知识青年下乡劳动回城后在农村务农的时间算工龄，而农民子弟当教师不能算工龄，农民子弟的劳动权益没有得到保障，尊严受到了严重地伤害，这对农民的子弟不公平，是对农民子弟的歧视。</p> <p>3、类似情况有的省已经解决了这些遗留问题，如：河北</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>省承德市1993年8月根据劳动保险条例重新认定了40多人的工龄；四川省规定：调动招收到其他部门若不再从事教育工作的，可参照四川省劳动局川劳发[80]412号文件的规定进行认定；浙江省工龄计算政策是：</p> <p>在编民办教师（含长期代课教师）经县以上组织、劳动部门批准，直接招收录用为国家职工或直接考入大中专学校毕业后成为国家职工的，其最后一次经组织批准任民办代课教师的时间可以与成为国家职工后的工作时间合并计算为连续工龄。还有云南，江苏等地也已经解决了这些遗留问题。</p> <p>4、劳动法规定劳动者有选择职业的权利，都是革命工作，为什么要继续从事教育工作，就可以认定工龄。充分说明原来的文件就具有不合理性，希望国家完善相关政策措施，解决非教师岗位的原民办、代课期间的工龄认定问题。从另一角度来说，我们不是不愿从事教育工</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>作，只是政策不给力。 5、我们的工龄没法认定，有的到其他单位上班还达不到退休时的工作年限（15年），影响正常的退休，同时严重伤害我们的合法权益，也直接影响到我们的退休工资和现时工资水平。</p> <p>0000-00000000</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

2.3 评价方案

可根据如上操作步骤对留言内容进行分类，首先建立留言一级分类模型，对留言内容进行训练以保证对新的留言内容进行归类并转接到相关部门，其次对热点问题的讨论，从一级分类可看热点问题大方向确定为城乡建设，教育文体，劳动和社会保障。再细分词频统计，可知热点词频最高的大部分意见是关于政府，学校，教育，医院，劳动，规划，小区，办理，居民，业主，工资，企业等热点问题。根据这一套评价方案可对接下来收到新的留言内容以便更好地处理。

3. 结论

由一级分类模型的建立过程可知，该数据集无缺失值，且生成的一级分类模型的根据关键词的选择不同而会产生不同的分类模型。对热点问题的探讨可知，热点问题主要集中在再城乡建设，教育文体，劳动和社会保障问题上，并且对词频的统计可以得出前五大热点为：政府，学校，教育，医院，劳动。可见民生问题还是留言内容中的主类，政府有关部门可以对此方面的问题做进一步的工作以便于解决的问题，解决人民生活中不变量的地方，让城市能够更好地发展。

4. 参考文献

[1] https://blog.csdn.net/Eton2016/article/details/78414737?depth_1-utm_source=distribute.pc_relevant.nonetask&utm_source=distribute.pc_relevant.none-taskR语言文本分词以，词频统计，云图显示的简洁方法

[2] <https://blog.csdn.net/Eton2016/article/details/78419531>用R进行文本挖掘与分析——软件分词统计词频

[3] https://blog.csdn.net/Blackrosetian/article/details/78467629?depth_1-utm_source=distribute.pc_relevant.none-task&utm_source=distribute.pc_relevant.none-task