

热线周报

第 3 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 21 日

【每周纵览】

1 月 14 日至 1 月 18 日（第 3 周），县 12345 热线办共转办市级来电 898 件，日均受理 129 件，较上周减少 5.46%。按来电性质分：求助类 598 件，占 66.59%；投诉举报类 298 件，占 33.18%；咨询类 1 件；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 569 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 34 件，占总抽访量的 5.98%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 92 件，占总抽访量的 16.17%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、居民生活、城市管理、交通运输、城管执法的问题。

（一）农村工作问题 128 件，占总受理量的 14.25%。其中：涉及干部作风问题 64 件。如市民通过省级热线来电求助：洙边镇崖子村，大队村书记王智庆指派 9 名工人维修面积较小不足 1 米的毁损管道，其认为使用 9 名维修工浪费资源，要求给予合理

解释的问题。**涉及占地补偿问题 31 件**。如市民通过省级热线来电求助：文疃镇张潘店村，因修建鲁南高铁占用村民的大棚，但进行评估测量时未通知市民，导致市民的大棚未进行评估，评估表上只有房屋补偿，大棚未给予补偿，要求相关部门落实给予赔合理解释的问题。

（二）居民生活问题 122 件，占总受理量的 13.59%。其中：**涉及供暖问题 42 件**。如市民来电求助：阳光小区 1 号楼 4 单元 501 室业主，由裕泰节能有限公司供暖，现其家室温仅 16 度，要求落实提升供暖温度的问题。

（三）城市管理问题 54 件，占总受理量的 6.01%。其中：**涉及市容环境问题 52 件**。如市民来电投诉：大店镇驻地中裕手机卖场，近期在门口设立充气大门，严重影响市容，且造成较大交通安全隐患，要求相关部门协调撤除的问题。

（四）交通运输问题 48 件，占总受理量的 5.35%。其中：**涉及交通设施问题 16 件**。如市民来电求助：西外环与石刘路交汇处，该处路口信号灯已损坏，要求相关部门落实尽快给予维修的问题。

（五）城管执法问题 44 件，占总受理量的 4.90%。其中：**涉及环境保护管理问题 18 件**。如市民通过省级热线来电投诉：道口镇曹家庄子村，该村村北的菜市场内存在非法拆解报废车辆的小作坊，该作坊每天全天加工作业，噪音扰民严重，要求尽快查处的问题。

附：1、镇街（园区）热线办理情况

2、县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 21 日

报：县委书记、县长、县委副书记、县纪委书记、县委政法委书记、

副县长、县政府党组成员

送：县直各单位、镇街（园区）

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 21 日印发

附件 1:

镇街（园区）热线办理情况

（按未联系数占比排序）

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	临港产业园	7	2	0	-	75.00%	0	0.00%
2	岭泉镇	30	10	2	-	88.00%	0	0.00%
3	道口镇	32	5	2	-	76.19%	0	0.00%
4	大店镇	49	11	1	100%	91.67%	0	0.00%
5	筵宾镇	50	19	0	100%	33.33%	0	0.00%
6	十字路街道	113	20	0	100%	90.20%	1	1.96%
7	文疃镇	26	5	0	100%	88.46%	1	3.85%
8	洙边镇	64	8	0	100%	78.38%	2	5.41%
9	涝坡镇	37	10	0	100%	66.67%	1	6.67%
10	板泉镇	71	19	1	100%	76.92%	4	7.69%
11	坊前镇	57	16	0	66.67%	65.71%	3	8.57%
12	相沟镇	40	15	1	100%	73.68%	3	15.79%
13	石莲子镇	67	21	1	100%	56.00%	4	16.00%
14	经济开发区	27	11	5	0%	50.00%	5	25.00%

备注：数据截止 1 月 21 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街（园区）进行回访；满意率、未联系数为县级平台回访数据。

附件 2:

县直部门热线办理情况

(按未联系数占比排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	交警大队	62	14	0	100%	95.83%	0	0.00%
2	教体局	32	15	0	-	100.00%	0	0.00%
3	交通运输局	19	8	0	-	95.24%	0	0.00%
4	食药监局	18	6	0	100%	100.00%	0	0.00%
5	卫计局	12	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
6	人民医院	9	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
7	环保局	9	2	0	-	100.00%	0	0.00%
8	退役军人 事务局	6	1	0	-	100.00%	0	0.00%
9	自来水公司	6	3	0	-	100.00%	0	0.00%
10	供销联社	5	0	0	-	0.00%	0	0.00%
11	公安消防 大队	4	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
12	安监局	4	0	0	-	100.00%	0	0.00%
13	经信局	4	1	0	-	100.00%	0	0.00%
14	物价局	4	1	0	-	0.00%	0	0.00%
15	公路局	3	1	0	-	100.00%	0	0.00%

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
16	民政局	2	1	0	-	100.00%	0	0.00%
17	邮政公司	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
18	中医院	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
19	国土资源局	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
20	市场监管局	26	6	0	100%	72.41%	1	3.45%
21	综合执法局	29	13	1	100%	95.00%	1	5.00%
22	人社局	40	12	2	-	72.73%	2	6.06%
23	房产局	102	25	0	100%	72.50%	3	7.50%
24	住建局	33	9	0	-	58.33%	2	16.67%
25	供电公司	13	2	0	100%	33.33%	1	33.33%
26	水利局	7	0	0	-	-	0	-
27	运营中心	5	3	0	-	-	0	-
28	公安局	4	3	0	-	-	0	-
29	广电网络 公司	4	1	0	-	-	0	-
30	农商行	3	1	0	-	-	0	-

备注：数据截止 1 月 21 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该部门进行回访；满意率、未联系数为县级平台回访数据。