

热线周报

第 45 期

【每周纵览】

11 月 19 日至 11 月 25 日（第 46 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1757 件，日均受理 251 件，较上周减少 1.48%。按来电性质分：求助类 1271 件，占 72.34%；投诉举报类 483 件，占 27.47%；建议类 1 件；感谢类 2 件。

本周，县热线办回访热线工单 913 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 103 件，占总抽访量的 11.28%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 150 件，占总抽访量的 16.43%。

涉及供暖问题的工单共计 268 件。其中反映供暖温度不达标问题 177 件；咨询停暖信息的 30 件；咨询供暖时间 29 件；咨询供暖设施问题 28 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 430 件，占总受理量的 24.47%。其中：涉及供暖问题尤为突出，共 268 件。如市民来电求助：县温泉路

东段华恒香榭里小区，由裕泰热力供暖，供暖管道无温度，要求尽快提升供暖温度；县淮海路与青云巷交汇处的裕馨嘉园二期11号楼1701室业主，小区由县热电厂供暖，2018年11月23日开始家中停暖，至今未恢复，希望相关部门核实原因恢复正常供暖。

（二）城市管理问题 234 件，占总受理量的 13.32%。其中：**涉及市容环境问题 230 件**。如市民来电求助：道口镇周家庄村，村东道路上堆放大量沙土，影响通行，希望落实尽快清理；板泉镇后东村，村北道路内被堆放生活垃圾，要求给予清理。

（三）道路修建问题 158 件，占总受理量的 8.99%。其中：**涉及道路养护问题 99 件**。如市民来电求助：板泉镇 342 省道与 225 省道交汇处，路面破损严重，影响通行，要求协调给予维修；石莲子镇镇党委至 206 国道之间的主干路路面破损严重，影响通行，要求尽快维修。**涉及道路改造问题 50 件**。如市民来电求助：洙边镇段家沟村，该村计划修建道路，2018 年 10 月村委将村南北两侧东向主道路挖掘至今未维修，造成出行不便，要求尽快维修道路。

（四）农村工作问题 157 件，占总受理量的 8.94%。其中：**涉及干部作风问题 71 件**。如涝坡镇城子村杏花村饭店的负责人来电求助：涝坡镇大址坊村村委于 2015 年多次在其家饭店就餐，拖欠 1.42 万余元饭款，要求尽快支付；道口镇胡家官庄村，村委于 2018 年 11 月 4 日要求其砍伐耕地内树木，未给予赔偿，要求给予赔偿。**涉及占地补偿问题 60 件**。如市民通过省级热线来电求助：岭泉镇前柴沟村，占用村民耕地修建淮海路，没有给予

占地补偿，要求尽快给予占地补偿；板泉镇东韩岭村，2018年8月份挖建石油管道，占用其家耕地，至今未赔偿，要求尽快协调赔偿。

（五）城管执法问题 128 件，占总受理量的 7.29%。其中：
涉及城市规划和人防问题 53 件。如市民来电投诉：县西环路与石刘路交汇向北 100 米路西磊盟石材厂院内存在违章建筑的钢结构大棚，正在建设中，要求尽快制止并拆除；涝坡镇魏鸡山村，村民魏茂新占用村东道路建设房屋，要求落实拆除。**涉及环境保护管理问题 34 件。**如市民来电投诉：县隆山路与庆丰路交汇处叠翠园小区，该小区工地自 2018 年 11 月 23 日开始，每天夜间施工，噪音扰民，要求相关部门落实制止夜间施工；县隆山路与石泉路交汇金盛粮油小区 1 区沿街商铺，存在较多店主每天全天使用高音喇叭叫卖，噪音扰民严重，要求尽快制止。

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 政务服务热线管理办公室

2018 年 11 月 26 日

呈报：张佃虎书记、郇恒赛县长、李洪刚书记、贾连璋县长、

武玉生书记、陈芝雷书记、陈庆金主任

莒南县人民政府办公室

2018 年 11 月 26 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	29	16	2	100%	82.35%	0	0.00%
2	洙边镇	151	26	2	100%	75.68%	2	5.41%
3	板泉镇	106	33	4	90.91%	86.44%	4	6.78%
4	道口镇	58	15	0	100%	71.79%	3	7.69%
5	岭泉镇	68	23	2	100%	70.73%	4	9.76%
6	坊前镇	64	15	1	100%	73.47%	6	12.24%
7	筵宾镇	37	9	2	100%	70.97%	4	12.90%
8	涝坡镇	73	20	0	100%	73.58%	7	13.21%
9	相沟镇	150	42	2	66.67%	69.49%	8	13.56%
10	石莲子镇	54	11	0	100%	64.00%	4	16.00%
11	文疃镇	124	10	1	66.67%	64.71%	6	17.65%
12	十字路街道	163	57	6	76.92%	60.18%	21	18.58%
13	经济开发区	54	16	3	0%	63.89%	7	19.44%
14	大店镇	44	8	2	0%	31.58%	5	26.32%

备注：数据截止 11 月 26 日上午 8:00；回访过程满意率为市级平台统计数据；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	85	32	0	100%	88.37%	0	0.00%
2	住建局	51	21	2	0	94.12%	0	0.00%
3	综合行政执法局	50	23	1	100%	100.00%	0	0.00%
4	交通运输局	45	19	0	100%	95.24%	0	0.00%
5	民政局	22	3	0	0	100.00%	0	0.00%
6	公路局	9	3	0	0	75.00%	0	0.00%
7	水利局	9	2	0	0	100.00%	0	0.00%
8	物价局	9	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
9	自来水公司	8	4	1	0	66.67%	0	0.00%
10	人民医院	7	3	0	0	44.44%	0	0.00%
11	食药监局	6	2	0	0	100.00%	0	0.00%
12	供电公司	5	0	0	0	100.00%	0	0.00%
13	规划局	5	0	0	0	100.00%	0	0.00%
14	国土资源局	5	0	0	0	50.00%	0	0.00%
15	事管局	4	3	0	100%	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	运营中心	3	3	0	0	100.00%	0	0.00%
17	职教中心	2	0	0	0	100.00%	0	0.00%
18	畜牧局	2	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
19	邮政局	2	1	0	0	100.00%	0	0.00%
20	税务局	2	0	0	0	100.00%	0	0.00%
21	农商行	2	0	0	0	100.00%	0	0.00%
22	安监局	2	1	0	0	100.00%	0	0.00%
23	财政局	2	0	0	0	100.00%	0	0.00%
24	经信局	2	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
25	联通公司	1	0	0	0	100.00%	0	0.00%
26	粮食局	1	0	0	0	100.00%	0	0.00%
27	林业局	1	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
28	商务局	1	1	0	0	100.00%	0	0.00%
29	吉隆河 湿地办	1	0	0	0	100.00%	0	0.00%
30	公积金	1	0	0	0	100.00%	0	0.00%
31	烟草公司	1	1	0	0	100.00%	0	0.00%
32	莒南农行	1	1	0	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
33	司法局	1	0	0	0	100.00%	0	0.00%
34	教体局	42	18	2	100%	78.57%	1	7.14%
35	人社局	26	8	0	0	60.00%	4	11.43%
36	公安局	7	2	2	100%	28.57%	1	14.29%
37	市场监管局	35	11	0	100%	70.59%	3	17.65%
38	卫计局	8	4	0	0	80.00%	1	20.00%
39	房产局	69	11	0	0	61.36%	11	25.00%
40	广电网络 公司	5	1	1	0	0.00%	1	100.00%
备注：数据截止 11 月 26 日上午 8:00；回访过程满意率为市级平台统计数据；满意率、未联系数为县级平台回访数据。								