

热线周报

第 46 期

【每周纵览】

11 月 26 日至 12 月 2 日（第 47 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1615 件，日均受理 231 件，较上周减少 8.08%。按来电性质分：求助类 1158 件，占 71.70%；投诉举报类 450 件，占 27.86%；感谢类 7 件。

本周，县热线办回访热线工单 973 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 78 件，占总抽访量的 8.02%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 137 件，占总抽访量的 14.08%。

涉及供暖问题的工单共计 129 件，较上周减少 51.87%。其中，反映供暖温度不达标问题 87 件；咨询停暖信息的 16 件；咨询供暖设施问题 15 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 297 件，占总受理量的 18.39%。其中：涉及供暖问题尤为突出，共 129 件。如市民来电求助：华恒香榭

里小区，由裕泰热力供暖，2018年11月供暖至今，供暖管道无温度，要求尽快提升供暖温度的问题；名仕家苑小区，由裕泰热力供暖，2018年11月26日左右开始，该小区所有业主家中白天无故停暖，要求落实原因尽快保障正常供暖的问题；国鑫爱琴海小区，2015年交房至今未铺设供暖管道，影响供暖，要求告知供暖管道具体铺设时间的问题。

（二）城市管理问题 259 件，占总受理量的 16.04%。其中：**涉及市容环境问题 251 件**。如市民来电求助：板泉镇西高榆村，该村西侧垃圾桶溢满，要求及时清理垃圾的问题；筵宾镇山前村，每天 22:00 左右起有大量渣土车在村中心街通行，噪音扰民，要求协调制止大货车在该村道路上行驶的问题。

（三）道路修建问题 156 件，占总受理量的 9.66%。其中：**涉及道路养护问题 101 件**。如市民来电求助：板泉镇武阳街村，2018 年 11 月份村西有危桥，桥两处有裂缝，存在安全隐患，要求相关部门尽快维修的问题；洙边镇清水涧村，该村中心路路面坑洼不平，要求尽快维修的问题。

（四）农村工作问题 132 件，占总受理量的 8.17%。其中：**涉及干部作风问题 74 件**。如市民来电投诉：涝坡镇大徐家柳沟村，2018 年 11 月村委私自在村南的道路上设置限高杆且安排人员在该处收取过路费，要求相关部门制止村委行为；坊前镇大坊前村，来电人 2018 年 11 月在该村北栽种的桃树被村委无故破坏，未给予任何补偿，要求合理补偿的问题。**涉及占地补偿问题 27 件**。如市民通过省级热线来电求助：洙边镇王家野疃村，该村修建 G518 国道占用其家耕地，村内给予补偿 12000 元，市民认为

赔偿过低，要求落实占地赔偿的具体发放标准的问题。

（五）城管执法问题 113 件，占总受理量的 7.00%。其中：
涉及环境保护管理问题 44 件。如市民来电投诉：涝坡镇镇党委南侧烤鱼堂饭店，该店每天油烟扰民严重，要求相关部门落实查处的问题；临港产业园东川村，村东的热电厂每天 18:00—6:00 排气声音较大，影响居民休息，要求降低音量的问题。**涉及城市规划和人防问题 35 件**。如市民来电求助：黄海路天桥小区东南角的乡下老家饭店，私自将小区内东南角的地面挖掘作为污水储藏室，物业未予以管理，要求相关部门落实制止的问题；大店镇甲子山村，该村村民彭友棉、彭学福在村南山体上违章建筑房屋，正在建设中，要求相关部门尽快拆除的问题。

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 政务服务热线管理办公室

2018 年 12 月 3 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 12 月 3 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	回访过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	筵宾镇	78	21	1	100%	82.61%	0	0.00%
2	临港产业园	42	24	2	-	86.67%	2	4.44%
3	文疃镇	38	11	1	-	79.31%	6	5.17%
4	岭泉镇	94	27	0	100%	86.84%	2	5.26%
5	道口镇	33	10	1	-	84.85%	2	6.06%
6	洙边镇	155	32	1	66.67%	82.47%	7	7.22%
7	板泉镇	121	42	1	100%	84.13%	5	7.94%
8	坊前镇	58	14	1	100%	75.00%	3	8.33%
9	相沟镇	55	23	5	0%	83.78%	7	9.46%
10	大店镇	66	10	0	100%	66.67%	2	9.52%
11	经济开发区	43	18	2	100%	57.45%	5	10.64%
12	涝坡镇	48	10	0	100%	68.18%	5	11.36%
13	十字路街道	200	38	2	100%	67.09%	9	11.39%
14	石莲子镇	52	15	0	100%	75.86%	4	13.79%

备注：数据截止 12 月 3 日上午 8:00；回访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	回访过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	综合行政执法局	42	16	0	-	100.00%	0	0.00%
2	教体局	33	9	0	100%	100.00%	0	0.00%
3	住建局	24	12	0	100%	95.45%	0	0.00%
4	公路局	16	6	0	-	100.00%	0	0.00%
5	食药监局	15	5	0	100%	100.00%	0	0.00%
6	人民医院	12	1	0	-	66.67%	0	0.00%
7	国土资源局	10	1	2	-	0.00%	0	0.00%
8	人口计生局	9	1	0	-	50.00%	0	0.00%
9	规划局	8	3	0	-	100.00%	0	0.00%
10	广电网络公司	7	3	0	100%	100.00%	0	0.00%
11	公安局	5	4	0	-	60.00%	0	0.00%
12	物价局	5	3	0	-	71.43%	0	0.00%
13	自来水公司	4	1	0	-	100.00%	0	0.00%
14	林业局	3	0	0	-	100.00%	0	0.00%
15	扶贫办	2	2	0	100%	100.00%	0	0.00%

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
16	烟草公司	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
17	环保局	5	3	2	100%	100.00%	0	0.00%
18	运营中心	5	3	0	-	100.00%	0	0.00%
19	消防大队	4	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
20	事管局	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
21	经信局	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
22	税务局	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
23	公积金	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
24	职教中心	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
25	中医院	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
26	移动公司	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
27	畜牧局	1	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
28	商务局	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
29	农业局	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
30	人防办	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
31	交警大队	75	16	1	100%	80.00%	2	6.67%
32	交通运输局	26	14	1	100%	87.50%	3	9.38%

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
33	房产和住房保障局	80	16	2	0%	64.86%	4	10.81%
34	民政局	21	5	1	-	100.00%	1	11.11%
35	市场监管局	24	2	0	-	81.25%	2	12.50%
36	供电公司	5	0	0	-	85.71%	1	14.29%
37	水利局	8	3	0	-	40.00%	1	20.00%
38	人社局	17	2	0	-	58.82%	4	23.53%
39	财政局	2	1	0	-	0.00%	1	100.00%

备注：数据截止 12 月 3 日上午 8:00；回访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。