

热线周报

第 48 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2018 年 12 月 18 日

【每周纵览】

12 月 10 日至 12 月 16 日（第 49 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1765 件，日均受理 253 件，较上周增加 16.96%。按来电性质分：求助类 1347 件，占 76.32%；投诉举报类 420 件，占 23.80%；咨询类 1 件；建议类 1 件；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 812 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 98 件，占总抽访量的 12.07%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 151 件，占总抽访量的 18.60%。

【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、农村工作、道路修建、交通运输的问题。

（一）居民生活问题 592 件，占总受理量的 33.54%，较上周增加 23.85%。其中：涉及供暖问题尤为突出，共 442 件。较上周增加 29.62%。反映供暖温度不达标问题 324 件；反映停暖相关问题的 88 件；咨询供暖设施维护问题 20 件。如市民来电求助：永

泰富康花园小区，由裕泰热力供暖，室内温度为 16 度左右，要求落实提升供暖温度的问题。

（二）城市管理问题 178 件，占总受理量的 10.08%，较上周增加 81.63%。其中：**涉及市容环境问题 174 件**。如市民来电求助：开发区吴家白龙汪村，不明人员在村明德小学门前经营废品收购站，造成暴露垃圾较多，要求协调搬移的问题。

（三）农村工作问题 136 件，占总受理量的 7.71%，较上周增加 9.68%。其中：**涉及干部作风问题 80 件**。如市民来电求助：洮边镇官庄村，近期村委将小麦保险费与卫生费捆绑收取，要求相关部门落实此行为是否合理的问题。**涉及占地补偿问题 32 件**。如市民通过省级热线来电求助：相沟镇曾家官庄村，外地人通过乡镇政府在村内承包土地，但承包费一直未发放，希望相关部门尽快督促乡镇政府发放补偿款的问题。

（四）道路修建问题 108 件，占总受理量的 6.12%，较上周增加 12.5%。其中：**涉及道路养护问题 75 件**。如市民来电求助：石莲子镇陈家白崖村，该村至今未修建户户通道路，影响通行，希望落实尽快修建户户通道路的问题。

（五）交通运输问题 97 件，占总受理量的 5.50%。其中：**涉及交通设施问题 38 件**。如市民来电投诉：隆山路与十泉路交汇处华天商场门前道路，该处未规划停车位，影响停放车辆，要求相关部门落实规划停车位的问题。

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

2018 年 12 月 18 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

2018 年 12 月 18 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	岭泉镇	54	33	3	50%	88.24%	2	5.88%
2	临港产业园	41	36	0	-	81.25%	1	6.25%
3	板泉镇	116	51	2	100%	84.38%	4	9.09%
4	大店镇	47	14	0	66.67%	81.82%	2	9.09%
5	十字路街道	159	91	10	100%	73.64%	15	11.63%
6	相沟镇	53	17	2	100%	61.54%	4	15.38%
7	文疃镇	28	7	1	-	61.54%	4	15.38%
8	筵宾镇	24	10	2	50%	76.92%	2	15.38%
9	洙边镇	92	45	4	75%	61.67%	10	16.67%
10	坊前镇	77	30	2	80%	45.10%	9	17.65%
11	经济开发区	52	28	5	100%	42.86%	8	19.05%
12	道口镇	55	3	2	-	63.33%	7	23.33%
13	涝坡镇	37	14	0	100%	56.67%	7	23.33%
14	石莲子镇	45	19	1	100%	53.13%	9	28.13%

备注：数据截止 12 月 17 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该镇街（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	退役军人事务局	7	0	0	-	-	-	-
2	广电网络公司	5	3	0	-	-	-	-
3	税务局	4	0	0	-	-	-	-
4	运营中心	4	0	0	-	-	-	-
5	交警大队	79	39	1	100%	78.38%	0	0.00%
6	教体局	42	34	1	100%	100.00%	0	0.00%
7	交通运输局	32	22	2	-	85.00%	0	0.00%
8	人民医院	15	5	0	-	100.00%	0	0.00%
9	水利局	14	9	1	100%	100.00%	0	0.00%
10	物价局	14	6	0	100%	100.00%	0	0.00%
11	供电公司	13	4	0	-	100.00%	0	0.00%
12	公路局	10	6	0	-	100.00%	0	0.00%
13	食药监局	9	6	0	-	50.00%	0	0.00%
14	自来水公司	9	8	0	50%	100.00%	0	0.00%
15	国土资源局	8	3	1	100%	50.00%	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	7	1	0	-	100.00%	0	0.00%
17	环保局	6	2	0	-	100.00%	0	0.00%
18	粮食局	3	3	0	-	50.00%	0	0.00%
19	农商行	3	1	0	-	100.00%	0	0.00%
20	安监局	3	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
21	供销联社	2	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
22	职教中心	2	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
23	邮政公司	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
24	中医院	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
25	公安消防 大队	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
26	农机局	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
27	综合行政执法 局	36	17	1	100%	88.24%	1	5.88%
28	房产局	91	26	2	100%	73.33%	3	6.67%
29	市场监管局	24	9	0	100%	80.00%	1	10.00%
30	住建局	27	10	0	-	73.33%	2	13.33%
31	人社局	32	12	2	66.67%	66.67%	3	16.67%
32	人口计生局	3	1	1	-	20.00%	1	20.00%

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	经信局	4	2	1	-	0.00%	2	100.00%
34	农业银行	1	0	0	-	0.00%	1	100.00%

备注：数据截止 12 月 17 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。