

热线周报

第 11 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 18 日

【每周纵览】

3 月 11 日至 3 月 17 日（第 11 周），县 12345 热线办共转办市级来电 896 件，日均受理 128 件，较上周减少 0.11%。按来电性质分：求助类 573 件，占 63.95%；投诉举报类 319 件，占 35.60%；建议类 2 件；感谢类 2 件。

本周，县热线办回访热线工单 696 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 185 件，占总抽访量的 26.58%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 175 件，占总抽访量的 25.14%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、城管执法、城市管理、住房与房地产、居民生活的问题。

（一）农村工作问题 100 件，占总受理量的 11.16%。其中：涉及干部作风问题 42 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇黄山子村，2019 年该村委使用建筑垃圾将其门前道路封堵，要求尽快挪移清理的问题。涉及占地补偿问题 32 件。如

市民通过省级热线来电求助：莒南县板泉镇邓家村，1999 年左右村内建设自来水，在其家耕地内建设的水塔，未给予任何的补偿，要求给予适当补偿的问题。

（二）城管执法问题 86 件，占总受理量的 9.60 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 35 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县十字路镇土沟村，村民侯学平私自占用其母亲薛俊荣的口粮田违章建设厕所，市民不满，要求相关部门落实尽快拆除的问题。

（三）城市管理问题 75 件，占总受理量的 8.37 %。其中：**涉及市容环境问题 66 件**。如市民来电求助：莒南县淮海路与隆山路交汇处安泰华府小区工地，每天中午 13:00 之前以及夜间施工，噪音扰民，要求相关部门落实制止噪音的问题。

（四）住房与房地产问题 64 件，占总受理量的 7.14 %。其中：**涉及物业管理问题 28 件**。如市民来电求助：莒南县隆山路富源商贸小区，1、该小区内的路面破坏严重，要求物业尽快维修，2、小区内的天桥栏杆损坏，要求物业尽快维修，3、小区内的消防通道被物业堵塞，要求物业尽快疏通，4、小区东门停止使用，要求物业开放小区东门，5、该小区 1 号楼北侧的围墙损坏，要求物业尽快维修的问题。

（五）居民生活问题 59 件，占总受理量的 6.58 %。其中：**涉及用水问题 24 件**。如市民来电求助：莒南县洪石路国鑫龙园小区 5 号楼 2 单元 401 室业主，水费交至物业，市民家中于 2019 年 3 月 14 日停水，向物业反映未果，要求落实恢复供水的问题。

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 3 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

2019 年 3 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	十字路街道	100	24	2	100%	46.27%	6	8.96%
2	文疃镇	59	15	0	100%	75.00%	3	9.38%
3	临港产业园	19	8	0	100%	85.71%	1	14.29%
4	板泉镇	111	33	2	100%	74.67%	11	14.67%
5	洙边镇	30	8	1	33.33%	55.56%	3	16.67%
6	坊前镇	52	13	0	33.33%	38.64%	8	18.18%
7	涝坡镇	31	8	2	100%	44.83%	8	27.59%
8	筵宾镇	29	9	0	100%	44.44%	6	33.33%
9	岭泉镇	23	5	2	100%	14.29%	5	35.71%
10	道口镇	41	10	2	66.67%	36.67%	11	36.67%
11	大店镇	64	17	0	60%	31.58%	8	42.11%
12	经济开发区	26	8	2	-	30.77%	12	46.15%
13	石莲子镇	65	21	6	100%	32.50%	19	47.50%
14	相沟镇	49	14	1	100%	26.67%	24	53.33%

备注：数据截止 3 月 18 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	市场监管局	41	5	0	100%	80.00%	0	0.00%
2	公路局	8	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
3	税务局	5	1	0	-	100.00%	0	0.00%
4	人民医院	5	0	0	-	60.00%	0	0.00%
5	医疗保障局	5	0	0	-	33.33%	0	0.00%
6	自来水公司	4	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
7	发改局	4	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
8	农商行	2	0	0	-	0.00%	0	0.00%
9	公安局	2	1	0	-	100.00%	0	0.00%
10	农业机械发展促进中心	2	2	1	100%	0.00%	0	0.00%
11	交通运输局	31	8	1	100%	68.75%	1	6.25%
12	交警大队	54	23	2	100%	58.06%	3	9.68%
13	综合行政执法局	45	12	0	100%	75.00%	2	16.67%
14	教体局	31	16	1	80%	50.00%	1	16.67%
15	广电网络公司	13	7	2	100%	40.00%	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
16	水利局	11	4	1	100%	50.00%	1	25.00%
17	公安消防大队	5	1	0	100%	75.00%	1	25.00%
18	住建局	26	10	1	100%	64.29%	4	28.57%
19	卫生健康局	8	3	2	100%	66.67%	1	33.33%
20	人社局	34	5	1	100%	33.33%	8	38.10%
21	供电公司	11	8	0	100%	42.86%	3	42.86%
22	住房保障中心	90	17	2	100%	25.00%	26	50.00%
23	退役军人事务局	4	2	0	-	25.00%	2	50.00%
24	畜牧发展促进中心	3	2	2	100%	33.33%	2	66.67%
25	运营中心	4	0	0	-	0.00%	1	100.00%
26	环保局	6	2	0	-	-	-	-

备注：数据截止 3 月 18 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。