

热线周报

第 1 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 7 日

【每周纵览】

2018 年 12 月 31 日至 2019 年 1 月 7 日（第 1 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1018 件，日均受理 146 件。按来电性质分：求助类 663 件，占 65.13%；投诉举报类 354 件，占 34.77%；建议类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 844 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 88 件，占总抽访量的 10.43%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 138 件，占总抽访量的 16.35%。

【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、住房与房地产、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 179 件，占总受理量的 17.58%。其中：涉及供暖问题 83 件。如市民来电投诉：温泉路华泉祥和苑小区 1 号楼，家中室温 16 度，小区由裕泰热力供暖，要求落实原因并提升供暖温度的问题。

（二）城市管理问题 95 件，占总受理量的 9.33%。其中：涉及市容环境问题 91 件。如市民来电投诉：莒南一中西侧道路，每天全天有流动商贩在该处占道经营，影响通行，要求落实尽快清理的问题。

（三）农村工作问题 94 件，占总受理量的 9.23%。其中：涉及干部作风问题 49 件。如市民来电求助：洙边镇中书院村，村书记随意评估安置房面积，并告知根据相关文件，对于独生子女户、贫困户、残疾户无购房优惠政策，要求相关部门落实是否合理并告知是否有该相关文件的问题。涉及占地补偿问题 27 件。如市民来电求助：大店镇大店七村，于 2013 年左右镇政府占用市民流转地，至今未支付 2018 年占地补偿，要求相关部门尽快落实给予发放的问题。

（四）住房与房地产问题 71 件，占总受理量的 6.97%。其中：涉及物业管理问题 37 件。如市民通过省级热线来电求助：其是新华府小区业主，购房时开发商承诺可以退还房屋面积差价，但一直未退还，要求落实协调退还房屋差价的问题。

（五）城管执法问题 65 件，占总受理量的 6.39%。其中：涉及城市规划和人防问题 27 件。如市民来电举报：坊前镇杨家岳河村，村民杨许苓（谐音）在村北耕地违章建设房屋，该村民在村北开设的饭店为违章建筑，要求相关部门落实给予拆除的问题。

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 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 7 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 7 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	板泉镇	48	39	1	80%	91.18%	0	0.00%
2	筵宾镇	15	13	0	100%	88.89%	0	0.00%
3	临港产业园	5	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
4	文疃镇	29	21	0	100%	82.93%	2	4.88%
5	坊前镇	41	31	2	85.71%	55.00%	1	5.00%
6	岭泉镇	52	48	1	92.86%	68.42%	1	5.26%
7	道口镇	29	19	1	85.71%	73.91%	3	6.52%
8	石莲子镇	45	32	4	75%	60.00%	2	10.00%
9	相沟镇	24	16	0	100%	90.00%	1	10.00%
10	十字路街道	75	61	2	83.33%	62.96%	4	14.81%
11	洙边镇	42	28	0	83.33%	68.09%	7	14.89%
12	大店镇	32	12	0	57.14%	57.89%	3	15.79%
13	经济开发区	27	12	2	100%	23.08%	3	23.08%
14	涝坡镇	19	15	2	100%	75.00%	3	25.00%

备注：数据截止 1 月 7 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	人民医院	13	10	0	100%	83.33%	0	0.00%
2	食药监局	8	7	0	100%	100.00%	0	0.00%
3	公路局	8	8	0	75%	100.00%	0	0.00%
4	住建局	8	5	1	100%	64.71%	0	0.00%
5	水利局	7	7	0	100%	50.00%	0	0.00%
6	环保局	5	2	0	50%	100.00%	0	0.00%
7	供电公司	4	2	0	-	100.00%	0	0.00%
8	公安局	4	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
9	广电网络 公司	4	3	0	0%	100.00%	0	0.00%
10	自来水公司	3	3	0	100%	100.00%	0	0.00%
11	物价局	3	3	0	-	80.00%	0	0.00%
12	规划局	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
13	交通运输局	23	23	2	100%	91.67%	1	4.17%
14	交警大队	70	69	0	100%	82.35%	1	5.88%
15	市场监管局	21	16	1	100%	73.33%	1	6.67%

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	卫计局	5	5	0	-	61.54%	2	15.38%
17	教体局	17	17	0	100%	83.33%	1	16.67%
18	综合执法局	28	27	1	88.89%	80.00%	1	20.00%
19	人社局	41	36	7	90%	59.46%	8	21.62%
20	房产局	62	25	3	100%	54.29%	8	22.86%
21	退役军人 事务局	6	6	1	100%	0.00%	1	100.00%
22	供销联社	5	4	2	-	-	0	-
23	安监局	2	2	0	100%	-	0	-
24	法制局	1	1	0	-	-	0	-
25	民宗局	1	1	0	-	-	0	-
26	林业局	1	1	0	-	-	0	-
27	盐务局	1	0	1	-	-	0	-
28	莒南公积金 管理处	1	0	0	-	-	0	-

备注：数据截止 1 月 7 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。