

热线周报

第 47 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2018 年 12 月 10 日

【每周纵览】

12 月 3 日至 12 月 9 日（第 48 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1509 件，日均受理 216 件，较上周减少 6.56%。按来电性质分：求助类 1097 件，占 72.70%；投诉举报类 407 件，占 26.97%；咨询类 3 件；建议类 1 件；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 922 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 73 件，占总抽访量的 7.92%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 161 件，占总抽访量的 17.46%。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 478 件，占总受理量的 31.68%，较上周增加 60.94%。其中：涉及供暖问题尤为突出，共 341 件。较上周增加 62.17%。反映供暖温度不达标问题 282 件；咨询供暖设施维护问题 25 件；反映停暖相关问题的 24 件。如市民来电求助：裕

隆嘉园小区于 2018 年 12 月 7 日开始停暖，要求落实尽快恢复供暖的问题。

（二）农村工作问题 124 件，占总受理量的 8.22%，较上周减少 6.06%。其中：**涉及干部作风问题 79 件**。如市民来电举报：坊前镇杜家岭村，该村将家庭保险费与小麦补贴捆绑收费，要求相关部门尽快制止捆绑收费的问题。**涉及占地补偿问题 29 件**。如市民通过省级热线来电求助：板泉镇东于瑚村，村支书将其家一亩耕地内的玉米使用挖掘机破坏，且一直未给予赔偿，要求相关部门落实给予赔偿的问题。

（三）城市管理问题 98 件，占总受理量的 6.49%，较上周减少 62.16%。其中：**涉及市容环境问题 95 件**。如市民来电求助：经济开发区粮店村，自 2018 年 11 月底开始该村农贸市场的生活垃圾桶无人清理，要求相关部门落实清理的问题。

（四）道路修建问题 96 件，占总受理量的 6.36%，较上周减少 38.46%。其中：**涉及道路养护问题 60 件**。如市民来电求助：道口镇黄界头村，该村主道路为土路且破损严重，希望相关部门落实尽快维修的问题。

（五）城管执法问题 91 件，占总受理量的 6.03%，较上周减少 19.47%。其中：**涉及环境保护管理问题 31 件**。如市民来电投诉：锦城花园小区工地，每天夜间 22:00-05:00 施工噪音扰民，要求相关部门落实制止夜间施工的问题。**涉及城市规划和人防问题 28 件**。如市民通过省级热线来电投诉：洙边镇北龙掌村，村书记刘景尊占用村北侧 6 亩耕地建设房屋，属于违章建筑，要求相关部门落实拆除的问题。

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
2018 年 12 月 10 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 10 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	46	37	1	100%	100.00%	0	0.00%
2	筵宾镇	30	11	0	100%	84.62%	0	0.00%
3	岭泉镇	59	23	1	100%	85.37%	1	2.44%
4	洙边镇	87	38	3	75%	81.82%	2	3.64%
5	坊前镇	78	35	1	100%	76.36%	2	3.64%
6	道口镇	38	16	0	100%	52.38%	1	4.76%
7	大店镇	72	47	0	100%	84.21%	4	7.02%
8	十字路街道	159	47	0	80%	77.50%	6	7.50%
9	板泉镇	114	54	1	100%	73.56%	8	9.20%
10	经济开发区	38	24	6	100%	42.86%	5	14.29%
11	文疃镇	43	11	1	100%	51.22%	6	14.63%
12	涝坡镇	49	27	1	100%	61.36%	8	18.18%
13	石莲子镇	57	19	4	-	50.00%	9	23.68%
14	相沟镇	44	12	0	100%	70.59%	9	26.47%

备注：数据截止 12 月 10 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	综合行政执法局	42	21	0	100%	78.57%	0	0.00%
2	交通运输局	32	24	0	83.33%	100.00%	0	0.00%
3	教体局	31	17	1	100%	80.00%	0	0.00%
4	住建局	28	13	0	100%	88.89%	0	0.00%
5	市场监管局	27	10	0	100%	83.33%	0	0.00%
6	物价局	15	9	0	100%	100.00%	0	0.00%
7	公路局	15	15	0	100%	100.00%	0	0.00%
8	供电公司	12	5	0	100%	100.00%	0	0.00%
9	民政局	12	4	0	-	100.00%	0	0.00%
10	自来水公司	9	9	0	0%	100.00%	0	0.00%
11	水利局	8	5	0	100%	60.00%	0	0.00%
12	食药监局	8	6	0	100%	100.00%	0	0.00%
13	卫计局	8	3	0	-	85.71%	0	0.00%
14	国土资源局	6	2	0	-	100.00%	0	0.00%
15	环保局	4	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
16	规划局	4	3	0	-	100.00%	0	0.00%
17	农机局	3	0	0	-	100.00%	0	0.00%
18	供销联社	3	1	0	-	100.00%	0	0.00%
19	广电网络公司	3	2	0	-	100.00%	0	0.00%
20	畜牧局	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
21	商务局	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
22	农商行	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
23	财政局	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
24	扶贫办	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
25	事管局	1	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
26	联通公司	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
27	粮食局	1	0	1	-	0.00%	0	0.00%
28	农业局	1	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
29	气象局	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
30	烟草公司	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
31	职教中心	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
32	公积金	1	1	0	-	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
33	邮政公司	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
34	交警大队	93	52	0	100%	90.24%	1	2.44%
35	房产局	91	28	6	100%	67.47%	6	7.23%
36	人社局	34	20	1	50%	75.00%	1	8.33%
37	人民医院	3	0	0	-	66.67%	1	33.33%
38	经信局	3	2	1	-	0.00%	2	100.00%

备注：数据截止 12 月 10 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。