

热线周报

第 12 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 25 日

【每周纵览】

3 月 18 日至 3 月 24 日（第 12 周），县 12345 热线办共转办市级来电 923 件，日均受理 132 件，较上周增加 3.01%。按来电性质分：求助类 615 件，占 66.63%；投诉举报类 306 件，占 33.15%；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 665 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 187 件，占总抽访量的 28.12%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 183 件，占总抽访量的 27.52%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、居民生活、城市管理、城管执法、环境保护的问题。

（一）农村工作问题 113 件，占总受理量的 12.24%。其中：涉及干部作风问题 49 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县经济开发区李家钓鱼台村，2019 年 3 月 15 日原村书记李洪瑞在该村挖掘大坑，影响村民出行，要求尽快将大坑填平的问题。

涉及占地补偿问题 36 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县坊前镇岳河新村村民，2018 年该村建设道路占用其耕地，其耕地属于一级耕地，村委给予补偿二级耕地，市民表示不合理，要求相关部门给予补偿一级耕地的问题。

（二）居民生活问题 93 件，占总受理量的 10.08 %。其中：**涉及路面积水问题 22 件。**如市民来电求助：莒南县民主路电影院门前道路，下雨时积水严重，要求清理积水的问题。**涉及路灯问题 20 件。**如市民来电求助：莒南县坊前镇北高庄二村，该村每天 17:30-19:00 开放路灯，市民表示开灯时间和关闭时间均过早，市民要求延长开灯和关灯时间的问题。

（三）城市管理问题 76 件，占总受理量的 8.23 %。其中：**涉及市容环境问题 73 件。**如市民来电求助：莒南县十字路镇春移官庄村，该村村北金胜粮油有限公司经常向村集体水井倾倒垃圾，导致污染水源，要求落实处罚该公司的问题。

（四）城管执法问题 72 件，占总受理量的 7.80 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 25 件。**如市民来电求助：莒南县隆山路与商业步行街交汇处同达新居小区，有居民将该小区 3 号楼处的车库扩建，并建设小菜园，希望相关部门协调拆除的问题。**涉及市政工程项目 24 件。**如市民来电求助：莒南县文疃镇新店子庄村，2019 年 2 月，该村南侧道路被不明人员使用土堆封堵，影响通行，要求尽快落实清理的问题。

（五）环境保护问题 73 件，占总受理量的 7.91 %。其中：**涉及固废污染问题 27 件。**如市民来电求助：莒南县文疃镇陈家庄村，部分村民在该村东侧、北侧养殖猪，随意排放粪便，要求

落实禁止随意排放粪便的问题。涉及水污染问题 17 件。如市民来电求助：莒南县坊前镇高庄三村，该村南侧小河内流有附近工厂排放的污水，要求相关部门落实查处的问题。

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 25 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 25 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	14	6	0	100%	87.50%	1	12.50%
2	滂坡镇	52	9	0	100%	50.00%	3	15.00%
3	文疃镇	59	17	2	100%	46.43%	5	17.86%
4	洙边镇	48	11	0	50%	51.35%	7	18.92%
5	岭泉镇	32	5	0	100%	33.33%	3	20.00%
6	十字路街道	67	21	3	66.67%	37.21%	9	20.93%
7	大店镇	50	16	0	75%	40.63%	8	25.00%
8	板泉镇	120	36	0	91.67%	50.98%	15	29.41%
9	坊前镇	60	19	1	100%	34.69%	15	30.61%
10	筵宾镇	46	14	0	100%	35.71%	11	39.29%
11	石莲子镇	53	15	0	100%	17.86%	12	42.86%
12	道口镇	59	16	2	75%	32.20%	28	47.46%
13	相沟镇	63	17	0	50%	21.74%	14	60.87%
14	经济开发区	38	13	2	100%	18.92%	24	64.86%

备注：数据截止 3 月 25 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	交警大队	56	18	1	100%	68.97%	0	0.00%
2	退役军人 事务局	6	2	0	-	50.00%	0	0.00%
3	自来水公司	3	3	0	100%	100.00%	0	0.00%
4	公安消防 大队	5	2	0	100%	50.00%	0	0.00%
5	交通运输局	42	20	2	100%	76.67%	0	0.00%
6	人民医院	12	4	0	100%	80.00%	0	0.00%
7	供电公司	6	3	0	50%	66.67%	0	0.00%
8	邮政公司	2	2	0	-	50.00%	0	0.00%
9	公路局	4	0	0	-	100.00%	0	0.00%
10	水利局	9	5	0	-	100.00%	0	0.00%
11	农业局	3	2	0	-	100.00%	0	0.00%
12	商务局	2	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
13	医疗保障局	4	1	1	100%	50.00%	0	0.00%
14	市场监管局	43	10	0	100%	66.67%	1	4.17%
15	综合行政 执法局	60	15	1	100%	61.54%	1	7.69%

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	住建局	19	9	1	100%	37.50%	3	12.50%
17	教体局	25	9	0	100%	57.14%	1	14.29%
18	卫生健康局	7	3	1	100%	33.33%	1	16.67%
19	税务局	4	3	0	100%	75.00%	1	25.00%
20	住房保障 中心	84	18	1	85.71%	35.90%	13	33.33%
21	人社局	27	3	1	66.67%	47.50%	15	37.50%
22	运营中心	3	0	0	-	50.00%	2	50.00%
23	农商行	4	2	2	-	0.00%	1	50.00%
24	广电网络 公司	5	2	0	100%	0.00%	1	100.00%
25	移动公司	3	1	1	-	0.00%	1	100.00%
26	环保局	2	1	0	100%	0.00%	2	100.00%

备注：数据截止 3 月 25 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。