

热线周报

第 50 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 2 日

【每周纵览】

12 月 24 日至 12 月 30 日（第 51 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1773 件，日均受理 254 件，较上周增加 20.45%。按来电性质分：求助类 1343 件，占 75.75%；投诉举报类 421 件，占 23.75%；感谢类 6 件；建议类 2 件；咨询类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 1028 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 104 件，占总抽访量的 10.12%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 142 件，占总抽访量的 13.81%。

【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、交通运输、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 300 件，占总受理量的 16.92%，较上周增加 57.89%。其中：涉及供暖问题 119 件。如市民来电求助：黄海路与富民路交汇处华阳小区 8 号楼 4 单元 2 楼东户业主，由县热电厂供暖，其家暖气片供暖温度不达标，要求热力公司给予正常供

暖的问题。

（二）农村工作问题 244 件，占总受理量的 13.76%，较上周增加 59.48%。其中：涉及干部作风问题 **108** 件。如市民来电举报洮边镇段家沟村，村书记套取国家资金，要求相关部门落实查处的问题。涉及占地补偿问题 **78** 件。如市民通过省级热线来电求助：相沟镇王家三义村，2016 年县公路局修建南环路占用其耕地，要求尽快给予赔偿的问题。

（三）城市管理问题 189 件，占总受理量的 10.66%，较上周减少 5.29%。其中：涉及市容环境问题 **184** 件。如市民来电求助：石泉路开元新天地超市北侧向外流清水，导致路面结冰，市民表示不满，要求尽快清理的问题。

（四）交通运输问题 109 件，占总受理量的 6.15%。其中：涉及交通设施问题 **49** 件。如市民来电求助：筵宾镇镇驻地集市东段路口以及 225 省道与中心街交汇处经常发生交通事故，存在安全隐患，希望相关部门落实安装信号灯的问题。

（五）城管执法问题 98 件，占总受理量的 5.53%。其中：涉及市政工程题 **32** 件。如市民通过省级热线来电求助：文疃镇石城村，村内修路将水坝大坡破坏，市民表示存在安全隐患，要求恢复坝坡的问题。

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 2 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 2 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	38	17	1	100%	92.86%	0	0.00%
2	岭泉镇	100	44	1	100%	85.37%	1	2.44%
3	大店镇	52	8	0	-	83.33%	1	5.56%
4	相沟镇	87	37	0	100%	85.00%	7	8.75%
5	文疃镇	135	15	2	-	82.22%	4	8.89%
6	涝坡镇	65	19	0	100%	55.56%	4	8.89%
7	板泉镇	143	60	4	75%	73.75%	8	10.00%
8	筵宾镇	72	34	1	100%	86.67%	3	10.00%
9	坊前镇	68	17	0	-	80.00%	4	10.00%
10	石莲子镇	89	29	1	100%	60.71%	3	10.71%
11	洙边镇	105	26	3	-	66.27%	10	12.05%
12	道口镇	107	28	2	100%	77.42%	8	12.90%
13	十字路街道	205	123	0	100%	76.09%	13	14.13%
14	经济开发区	38	8	0	100%	60.87%	4	17.39%

备注：数据截止 12 月 31 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	交通运输局	52	17	1	100%	90.00%	0	0.00%
2	教体局	49	20	0	100%	100.00%	0	0.00%
3	物价局	15	6	1	100%	50.00%	0	0.00%
4	人民医院	13	6	0	100%	93.33%	0	0.00%
5	供销联社	11	2	0	-	100.00%	0	0.00%
6	公安局	8	5	0	-	60.00%	0	0.00%
7	公路局	8	5	0	100%	100.00%	0	0.00%
8	自来水公司	8	6	1	-	100.00%	0	0.00%
9	退役军人事务局	7	1	0	-	100.00%	0	0.00%
10	运营中心	6	1	0	-	66.67%	0	0.00%
11	财政局	4	2	0	-	100.00%	0	0.00%
12	公安消防大队	4	3	0	100%	100.00%	0	0.00%
13	广电网络公司	3	2	0	-	100.00%	0	0.00%
14	畜牧局	3	3	0	-	100.00%	0	0.00%
15	移动公司	2	2	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	邮政公司	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
17	农商行	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
18	农业银行	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
19	交警大队	98	47	0	100%	83.72%	1	2.33%
20	综合执法局	37	22	0	100%	93.10%	1	3.45%
21	住建局	41	12	3	-	88.89%	1	5.56%
22	房产局	74	7	1	100%	67.50%	3	7.50%
23	供电公司	5	3	0	-	70.00%	1	10.00%
24	卫计局	17	6	1	100%	77.78%	1	11.11%
25	水利局	14	3	0	-	71.43%	1	14.29%
26	食药监局	12	4	0	-	71.43%	1	14.29%
27	国土局	8	0	0	-	66.67%	1	16.67%
28	环保局	13	6	1	100%	80.00%	1	20.00%
29	公积金莒南 管理处	2	2	0	-	75.00%	1	25.00%
30	市场监管局	37	6	2	100%	60.87%	7	30.43%
31	人社局	65	18	4	-	52.94%	11	32.35%
32	经信局	5	3	1	-	42.86%	3	42.86%

备注：数据截止 12 月 31 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。

