

# 热线周报

第 10 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 11 日

---

## 【每周纵览】

3 月 4 日至 3 月 10 日（第 10 周），县 12345 热线办共转办市级来电 897 件，日均受理 128 件，较上周增加 2.63%。按来电性质分：求助类 576 件，占 64.21%；投诉举报类 319 件，占 35.56%；建议类 2 件。

本周，县热线办回访热线工单 618 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 139 件，占总抽访量的 22.49%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 153 件，占总抽访量的 24.76%。

## 【市民诉求】

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

（一）农村工作问题 108 件，占总受理量的 12.04%。其中：涉及干部作风问题 46 件。如市民通过省级热线来电求助：其是莒南县涝坡镇田湖社区关山沟村自来水管理人员，2017 年村书记未经市民同意将自来水电机撤走，要求相关单位协调尽快归还

电机的问题。涉及占地补偿问题 23 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县十字路办事处大曲流河村，2018 年 12 月，其家口粮田被镇政府占用，至今未给予赔偿，认为不合理，要求尽快给予赔偿的问题。

（二）城市管理问题 77 件，占总受理量的 8.58%。其中：涉及市容环境 71 件。如市民来电求助：莒南县镇中路与黄海路交汇处滨海农贸批发市场，有较多的商贩每天全天在市场门前的道路上占道经营，影响通行，要求相关部门落实清理的问题。

（三）环境保护问题 75 件，占总受理量的 8.36%。其中：涉及环境监督管理 29 件。如市民来电求助：莒南县南一路与西一路交汇处向南 1000 米左右，该处大众饭店院内有一家生产帆布的无名工厂无环评手续，要求相关部门落实取缔的问题。

（四）居民生活问题 67 件，占总受理量的 7.47%。其中：涉及用水问题 22 件。如市民来电求助：莒南县隆山北路金龙御景苑小区，该小区经常停水，由县自来水公司给予供水，要求相关部门尽快恢复正常供水的问题。

（五）住房与房地产问题 55 件，占总受理量的 6.13%。其中：涉及物业管理问题 36 件。如市民来电求助：其为莒南县隆山路阜丰时代城曦园小区业主，2019 年 3 月 5 日，其驾驶车辆进入小区时，门卫无故禁止市民进入，市民表示部分公共停车位空闲，认为不合理，要求落实给予合理解释的问题。

- 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 11 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 11 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	9	2	0	-	70.00%	1	10.00%
2	岭泉镇	39	6	0	100%	56.25%	2	12.50%
3	板泉镇	132	36	2	96.55%	51.52%	6	18.18%
4	坊前镇	68	14	0	71.43%	39.39%	6	18.18%
5	十字路街道	95	24	1	91.67%	45.24%	8	19.05%
6	文疃镇	52	9	0	60%	40.74%	7	25.93%
7	道口镇	26	6	1	50%	30.00%	6	30.00%
8	石莲子镇	63	15	1	80%	44.19%	13	30.23%
9	大店镇	60	18	0	75%	47.83%	7	30.43%
10	涝坡镇	40	11	0	83.33%	37.50%	5	31.25%
11	筵宾镇	26	4	0	100%	26.67%	5	33.33%
12	经济开发区	33	6	2	100%	36.36%	9	40.91%
13	相沟镇	66	17	1	62.50%	44.44%	4	44.44%
14	洙边镇	63	14	4	75%	28.95%	17	44.74%

备注：数据截止 3 月 11 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	55	29	1	85.71%	78.26%	0	0.00%
2	自来水公司	4	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
3	广电网络 公司	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
4	自然资源和 规划局	2	1	0	100%	75.00%	0	0.00%
5	卫生健康局	7	4	1	100%	75.00%	0	0.00%
6	交通运输局	30	17	1	100%	81.82%	0	0.00%
7	教体局	34	16	0	100%	80.00%	0	0.00%
8	税务局	6	3	0	100%	100.00%	0	0.00%
9	住建局	39	14	0	100%	91.67%	0	0.00%
10	公路局	8	3	0	-	100.00%	0	0.00%
11	农业机械发 展促进中心	2	1	0	100%	100.00%	0	0.00%
12	水利局	9	6	0	100%	100.00%	0	0.00%
13	粮食和物资 储备中心	4	4	1	100%	50.00%	0	0.00%
14	农业农村局	4	0	0	-	100.00%	0	0.00%
15	市场监管局	28	7	0	100%	75.00%	1	4.17%

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	综合行政执法局	45	23	0	100%	93.33%	1	6.67%
17	工业和信息化局	3	0	1	-	14.29%	1	14.29%
18	人民医院	15	3	0	100%	81.82%	2	18.18%
19	人社局	32	5	0	100%	61.90%	10	23.81%
20	退役军人事 务局	8	1	0	-	50.00%	1	25.00%
21	供电公司	7	5	0	100%	42.86%	2	28.57%
22	公安局	3	1	0	-	66.67%	1	33.33%
23	农商行	5	0	0	-	0.00%	1	33.33%
24	房产和住房 保障局	79	13	1	100%	36.73%	20	40.82%
25	运营中心	2	0	0	-	50.00%	1	50.00%
26	商务局	4	1	0	-	50.00%	1	50.00%
27	残联	1	1	1	100%	50.00%	1	50.00%

备注：数据截止3月11日上午8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访；满意率、未联系数为县级平台回访数据。