

热线周报

第 44 期

【每周纵览】

11 月 12 日至 11 月 18 日（第 45 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1783 件，日均受理 255 件，较上周增加 33.26%。按来电性质分：求助类 1323 件，占 74.20%；投诉举报类 454 件，占 25.46%；建议类 2 件；感谢类 4 件。

本周，县热线办回访热线工单 988 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 110 件，占总抽访量的 11.13%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 119 件，占总抽访量的 12.04%。

涉及供暖问题的工单共计 534 件。其中反映供暖温度不达标问题 222 件；反映到供暖时间仍未供暖的问题共 202 件；咨询供暖设施问题 89 件；未供暖区域申请供暖问题 12 件；咨询停暖信息的 9 件。

【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、道路修建、城管执法、农村工作的问题。

（一）居民生活问题 664 件，占总受理量的 37.24%。其中：

随着供暖季的开始，涉及供暖问题尤为突出，共 534 件。如市民来电求助：黄海路东段金都上城小区 13 号楼 3 单元 101 室业主，由裕泰热力供暖，2018 年 11 月 15 日正式供暖，但其家中暖气片 16 日仍无温度，要求相关部门落实尽快提升温度；崂山路 78 号外贸嘉园小区 2 号楼至 11 月 16 日仍未供暖，要求落实原因并尽快供暖。

（二）城市管理问题 159，占总受理量的 8.92%。其中：涉及市容环境问题 156 件。如市民来电求助：十字路街道小坊村村东有不明人员堆放玉米秸秆，影响车辆通行，要求相关部门落实尽快清除；淮海路东段卧佛寺公园内公共厕所数量较少，影响居民使用，要求增设公共厕所。

（三）道路修建问题 148 件，占总受理量的 8.30%。其中：涉及道路养护问题 97 件。如市民来电求助：经济开发区西关居村村南崂山路西段坑洼不平，影响交通，要求相关部门落实给予修缮。涉及道路改造问题 42 件。如市民来电求助：县城西五路与北环路交汇处道路未硬化，影响市民出行，要求相关部门尽快给该路实施硬化。

（四）城管执法问题 126 件，占总受理量的 8.52%。其中：涉及城市规划和人防问题 42 件。如市民来电求助：石莲子镇王家屯村有村民邹某在村北违章建筑房屋，市民要求尽快拆除。涉及市政工程项目 37 件。如十字路街道沃土村市民来电求助：该村因维修道路将村水库管理所通往村里的路封堵，影响通行，要求相关部门落实允许市民通行。

（五）农村工作问题 109 件，占总受理量的 6.11%。其中：

涉及干部作风问题 54 件。如板泉镇郭家坊庄村市民来电求助：2017 年至 2018 年期间，村主任郭洪乔带领人员以村委名义至市民饭店内就餐，共计拖欠 4490 元费用，要求尽快支付。涉及占地补偿问题 33 件。如板泉镇张家官庄村市民来电求助：2013 年该村修建水渠，将其耕地破坏，2014 年左右市民联系板泉镇张镇长处理，张镇长承诺给予其补偿款，但至今未支付，市民要求相关部门尽快给予其支付占地补偿款。

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 政务服务热线管理办公室

2018 年 11 月 19 日

呈报：张佃虎书记、郇恒赛县长、李洪刚书记、贾连璋县长、
武玉生书记、陈芝雷书记、陈庆金主任

莒南县人民政府办公室

2018 年 11 月 19 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	20	12	0	100%	85.71%	0	0.00%
2	道口镇	61	18	2	100%	73.58%	4	7.55%
3	涝坡镇	80	26	0	100%	73.33%	6	10.00%
4	板泉镇	95	37	1	87.50%	84.13%	7	11.11%
5	文疃镇	50	18	0	100%	71.43%	7	12.50%
6	经济开发区	66	24	1	100%	70.37%	7	12.96%
7	洙边镇	58	26	1	100%	78.57%	6	14.29%
8	石莲子镇	51	25	2	100%	41.18%	5	14.71%
9	十字路街道	189	54	5	71.43%	62.16%	17	15.32%
10	坊前镇	69	26	1	100%	59.62%	8	15.38%
11	岭泉镇	87	23	1	87.50%	72.55%	9	17.65%
12	筵宾镇	34	7	1	0	54.55%	2	18.18%
13	大店镇	32	12	1	50%	38.10%	4	19.05%
14	相沟镇	64	16	1	100%	63.33%	7	23.33%

备注：数据截止 11 月 19 日上午 8:00；回访过程满意率为市级平台统计数据；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	住建局	62	48	0	100%	94.64%	0	0.00%
2	城管局	42	20	0	100%	90.00%	0	0.00%
3	交通运输局	40	29	2	100%	92.86%	0	0.00%
4	水利局	19	5	0	100%	100.00%	0	0.00%
5	物价局	12	3	0	100%	90.00%	0	0.00%
6	供电公司	9	2	0	0	80.00%	0	0.00%
7	食药监局	9	4	0	100%	75.00%	0	0.00%
8	商务局	7	4	1	100%	75.00%	0	0.00%
9	运营中心	6	4	0	100%	100.00%	0	0.00%
10	国土资源局	4	0	0	0	60.00%	0	0.00%
11	广电网络 公司	4	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
12	环保局	3	2	0	0	100.00%	0	0.00%
13	联通公司	3	1	0	0	100.00%	0	0.00%
14	烟草公司	2	2	0	0	100.00%	0	0.00%
15	畜牧局	2	2	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	财政局	2	1	0	100%	66.67%	0	0.00%
17	吉隆河湿地办	2	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
18	金融办	1	1	1	0	0.00%	0	0.00%
19	交警大队	110	60	1	90.91%	86.00%	2	4.00%
20	教体局	35	16	1	100%	71.43%	1	7.14%
21	市场监管局	32	17	0	100%	72.00%	2	8.00%
22	房产和住房保障局	69	12	1	100%	70.00%	5	10.00%
23	人社局	33	10	2	100%	64.52%	4	12.90%
24	公路局	22	15	0	100%	85.71%	1	14.29%
25	人民医院	14	4	0	100%	85.71%	1	14.29%
26	公安局	7	5	0	100%	66.67%	2	22.22%
27	卫计局	5	2	0	50%	75.00%	1	25.00%
28	自来水公司	3	3	0	0	33.33%	1	33.33%
29	税务局	1	1	0	0	50.00%	1	50.00%
30	税务局	1	1	0	0	50.00%	1	50.00%

备注：数据截止 11 月 19 日上午 8:00；回访过程满意率为市级平台统计数据；满意率、未联系数为县级平台回访数据。