

热线周报

第 49 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2018 年 12 月 24 日

【每周纵览】

12 月 17 日至 12 月 23 日（第 50 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1472 件，日均受理 211 件，较上周减少 16.60%。按来电性质分：求助类 1038 件，占 70.52%；投诉举报类 432 件，占 29.35%；建议类 1 件；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 714 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 94 件，占总抽访量的 13.17%；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 16.67%。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 199 件，占总受理量的 13.52%，较上周增加 11.80%。其中：涉及市容环境问题 197 件。如市民来电投诉：实验四小北邻小巷内，较多商铺每天店外经营，影响通行，要求尽快查处店外经营的问题。

（二）居民生活问题 190 件，占总受理量的 12.91%，较上周减少 67.91%。其中：**涉及路灯问题 55 件**。如市民来电求助：坊前镇邱官庄村，2017 年该村安装路灯，但北侧的小后庄自然村未给予安装，要求尽快给予安装路灯的问题。**涉及居民用水问题 39 件**。如市民来电投诉：相沟镇张家三义口村，2018 年 10 月 20 日左右停水，该村不需缴纳水费，要求相关部门落实原因恢复供水的问题。**涉及供暖问题 34 件**。如市民来电求助：天桥名城小区，由裕泰热力供暖，市民表示室温 20 度左右，要求尽快提升温度的问题。

（三）农村工作问题 153 件，占总受理量的 10.39%，较上周增加 12.50%。其中：**涉及干部作风问题 83 件**。如市民来电求助：岭泉镇岭泉村，村委收取垃圾处理费用以及治安费，不缴纳不给予发放小麦补贴，要求相关部门落实是否合理的问题。**涉及占地补偿问题 34 件**。如市民来电求助：洙边镇崖子村，2018 年 7 月份该村因修建道路占用其家中耕地，要求村委尽快发放占地补偿的问题。

（四）道路修建问题 132 件，占总受理量的 8.97%，较上周增加 22.22%。其中：**涉及道路养护问题 86 件**。如市民来电求助：涝坡镇大柳沟村，该村通往柿树园村的道路，路面坑洼不平，要求尽快平整路面的问题。

（五）城管执法问题 106 件，占总受理量的 7.20%。其中：**涉及环境保护管理问题 37 件**。如市民来电举报：板泉镇西高榆村，有不明人员每天在村民李明家中使用化学染料洗铁，污染环境，噪音扰民，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

2018 年 12 月 24 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 24 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	48	23	0	100%	96.55%	0	0.00%
2	筵宾镇	29	11	0	-	50.00%	0	0.00%
3	十字路街道	226	147	3	100%	78.21%	3	3.85%
4	板泉镇	111	39	0	100%	81.97%	5	8.20%
5	洙边镇	118	37	0	100%	75.41%	6	9.84%
6	坊前镇	83	36	1	100%	69.70%	4	12.12%
7	经济开发区	37	18	2	100%	65.71%	5	14.29%
8	涝坡镇	33	6	0	-	61.90%	4	19.05%
9	道口镇	78	19	0	100%	74.29%	7	20.00%
10	大店镇	28	10	0	-	68.42%	4	21.05%
11	相沟镇	140	51	2	100%	63.64%	7	21.21%
12	文疃镇	67	18	0	100%	46.43%	8	28.57%
13	岭泉镇	37	9	0	-	44.83%	9	31.03%
14	石莲子镇	48	15	2	100%	41.67%	14	38.89%

备注：数据截止 12 月 24 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	38	20	0	100%	86.67%	0	0.00%
2	教体局	37	20	0	100%	83.33%	0	0.00%
3	人民医院	19	5	0	-	75.00%	0	0.00%
4	环保局	17	5	0	100%	-	0	0.00%
5	食药监局	15	6	0	-	75.00%	0	0.00%
6	卫计局	13	3	0	100%	50.00%	0	0.00%
7	水利局	11	3	0	-	66.67%	0	0.00%
8	自来水公司	11	3	1	100%	100.00%	0	0.00%
9	公安局	9	5	0	-	-	0	0.00%
10	国土局	7	1	0	-	100.00%	0	0.00%
11	公路局	6	5	0	100%	-	0	0.00%
12	广电网络公司	6	3	0	-	-	0	0.00%
13	退役军人事务局	5	1	0	-	-	0	0.00%
14	物价局	5	1	0	-	71.43%	0	0.00%
15	民政局	4	1	0	-	-	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	临沂农校	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
17	规划局	2	1	0	-	50.00%	0	0.00%
18	公安消防大队	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
19	农机局	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
20	商务局	2	2	0	-	100.00%	0	0.00%
21	农业局	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
22	农商行	1	0	0	-	50.00%	0	0.00%
23	财政局	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
24	中医院	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
25	司法局	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
26	市场监管局	30	5	0	-	75.00%	1	5.00%
27	交警大队	118	64	1	100%	84.21%	2	5.26%
28	综合执法局	56	23	2	100%	86.67%	1	6.67%
29	人社局	60	12	1	-	71.43%	2	9.52%
30	住建局	46	9	1	100%	78.95%	2	10.53%
31	房产局	108	18	0	100%	52.00%	3	12.00%
32	税务局	3	0	0	-	33.33%	1	33.33%

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	经信局	4	0	3	-	0.00%	1	50.00%
34	供电公司	10	1	0	-	33.33%	2	66.67%
35	莒南公积金 管理处	5	2	0	-	0.00%	1	100.00%
备注：数据截止 12 月 24 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。								