

热线周报

第 2 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 1 月 14 日

【每周纵览】

1 月 7 日至 1 月 13 日（第 2 周），县 12345 热线办共转办市级来电 947 件，日均受理 136 件。按来电性质分：求助类 663 件，占 70.01%；投诉举报类 281 件，占 29.67%；建议类 2 件；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 844 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 88 件，占总抽访量的 10.43%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 138 件，占总抽访量的 16.35%。

【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、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 122 件，占总受理量的 12.88%。其中：涉及供暖问题 46 件。如市民来电求助：莒南县祥和家园小区，小区室温在 13 度左右，要求尽快提升温度的问题。

（二）农村工作问题 116 件，占总受理量的 12.25%。其中：

涉及干部作风问题 63 件。如市民来电求助：文疃镇王家炕村，该村村委将其姐夫家门前的道路更改为耕地，导致无法通行，要求相关部门落实恢复道路原貌的问题。**涉及占地补偿问题 23 件。**如市民通过省级热线来电求助：洙边镇东书院村，兰曹高速占地补偿款已经发放到乡镇经管站，要求尽快予以发放的问题。

（三）城市管理问题 97 件，占总受理量的 10.24%。其中：**涉及市容环境问题 94 件。**如市民来电投诉：石泉路东段家家悦超市华泉店，该超市经常向一中校区家属院发海报、广告，要求相关部门协助查处并制止的问题。

（四）交通运输问题 57 件，占总受理量的 6.02%。其中：**涉及交通设施问题 21 件。**如市民来电求助：板泉镇 342 省道与薛白路交汇处，频繁发生交通事故，要求安装信号灯的问题。

（五）住房与房地产问题 52 件，占总受理量的 5.49%。其中：**涉及物业管理问题 27 件。**如市民来电求助：紫薇佳居小区，2018 年 12 月该小区 6 号楼 3 单元下水管道堵塞，影响市民生活，要求相关部门尽快疏通的问题。

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 14 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 14 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	岭泉镇	66	16	0	100.00%	97.14%	1	2.86%
2	十字路街道	118	55	1	100.00%	78.95%	2	3.51%
3	道口镇	37	9	1	-	77.42%	2	6.45%
4	坊前镇	53	25	0	0.00%	61.54%	2	7.69%
5	洙边镇	76	33	1	75.00%	67.50%	4	10.00%
6	筵宾镇	37	15	0	-	85.19%	3	11.11%
7	板泉镇	104	37	1	100.00%	77.27%	5	11.36%
8	文疃镇	52	24	0	100.00%	76.74%	5	11.63%
9	经济开发区	28	15	4	-	41.18%	2	11.76%
10	相沟镇	35	17	1	-	79.17%	3	12.50%
11	涝坡镇	28	12	0	-	48.48%	5	15.15%
12	大店镇	30	9	0	-	54.05%	7	18.92%
13	石莲子镇	51	12	1	-	62.16%	8	21.62%
14	临港产业园	9	4	2	-	62.50%	3	37.50%

备注：数据截止 1 月 14 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	30	10	2	100%	16.00%	0	0.00%
2	教体局	21	12	0	-	0.00%	0	0.00%
3	自来水公司	16	14	0	57.14%	0.00%	0	0.00%
4	水利局	14	7	0	100%	18.18%	0	0.00%
5	退役军人事务局	13	4	0	-	0.00%	0	0.00%
6	公路局	13	6	0	-	0.00%	0	0.00%
7	公安局	7	3	0	-	0.00%	0	0.00%
8	环保局	7	2	0	-	33.33%	0	0.00%
9	广电网络公司	6	3	0	100%	0.00%	0	0.00%
10	物价局	6	2	0	100%	25.00%	0	0.00%
11	国土资源局	4	0	0	-	0.00%	0	0.00%
12	税务局	4	3	0	-	50.00%	0	0.00%
13	邮政公司	4	3	0	100%	0.00%	0	0.00%
14	文广新局	3	2	0	100%	0.00%	0	0.00%
15	烟草公司	3	2	0	-	0.00%	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	安监局	3	1	0	-	0.00%	0	0.00%
17	供销联社	2	1	0	-	50.00%	0	0.00%
18	莒南公积金 管理处	2	2	0	-	0.00%	0	0.00%
19	交警大队	68	27	0	100%	6.67%	1	1.67%
20	综合执法局	38	14	1	100%	11.76%	1	5.88%
21	市场监管局	30	5	0	-	7.14%	2	7.14%
22	卫计局	13	8	0	100%	9.09%	1	9.09%
23	人社局	46	25	0	-	10.17%	9	15.25%
24	人民医院	9	3	0	-	23.08%	2	15.38%
25	房产局	98	26	2	100%	21.28%	8	17.02%
26	住建局	25	4	1	-	44.83%	5	17.24%
27	供电公司	9	2	0	-	0.00%	1	33.33%
28	食药监局	11	7	0	100%	0.00%	2	40.00%
29	经信局	3	3	0	-	20.00%	3	60.00%

备注：数据截止 1 月 14 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。