

热线周报

第 13 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 4 月 1 日

【每周纵览】

3 月 25 日至 3 月 31 日（第 13 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1113 件，日均受理 159 件，较上周增加 20.59%。按来电性质分：求助类 689 件，占 61.90%；投诉举报类 424 件，占 38.10%。

本周，县热线办回访热线工单 664 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 123 件，占总抽访量的 18.52%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 182 件，占总抽访量的 27.41%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、城管执法、城市管理、环境保护、居民生活的问题。

（一）农村工作问题 126 件，占总受理量的 11.32%。其中：涉及干部作风问题 59 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇黄山子村，该村进行拆迁，但 100 余户村民未搬迁，2019 年 2 月 26 日，相关部门给予停电，市民认为不合理，要求恢复

正常供电的问题。**涉及占地补偿问题 40 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县开发区淮海西路居委会（原大河南村）村民，2013 年拆迁，村委承诺赔偿 5 万元，至今未赔偿，要求尽快赔偿的问题。

（二）城管执法问题 119 件，占总受理量的 10.69%。其中：**涉及城市规划和人防问题 65 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县道口镇广亮门村，村民徐波田正在建设违章建筑，要求相关部门落实查处，请予以调查处理的问题。**涉及环境保护管理问题 25 件**。如市民来电求助：莒南县人民路 139 号公安局检察院小区，有市民在小区内养殖犬类、鸡、鸭，噪音扰民，要求相关部门查处的问题。

（三）城市管理问题 115 件，占总受理量的 10.33%。其中：**涉及市容环境问题 114 件**。如市民来电求助：莒南县民主路富源商贸城（音译）北门门前路段，该处存在大量生活垃圾，无人清理，要求相关部门尽快清理的问题。

（四）环境保护问题 96 件，占总受理量的 8.63%。其中：**涉及固废污染问题 55 件**。如市民来电求助：莒南县岭泉镇东高岭村，每天有村民在村南的道路上晾晒粪便，污染严重，要求相关部门尽快落实制止晾晒的问题。

（五）居民生活问题 84 件，占总受理量的 7.55%。其中：**涉及用水问题 23 件**。如市民来电求助：莒南县坊前镇朱家洼村，该村于 2019 年 3 月 23 日停水，一直未给予供水，要求尽快给予恢复供水的问题。

- 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 4 月 1 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 4 月 1 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	31	20	1	100%	85.71%	0	0.00%
2	十字路街道	86	14	3	66.67%	45.10%	1	1.96%
3	板泉镇	151	44	6	88.89%	84.13%	2	3.17%
4	岭泉镇	28	4	1	0%	71.43%	1	7.14%
5	道口镇	102	15	6	100%	46.67%	5	16.67%
6	文疃镇	67	17	4	100%	52.27%	8	18.18%
7	大店镇	62	12	2	66.67%	56.00%	6	24.00%
8	筵宾镇	93	17	3	60%	53.57%	7	25.00%
9	经济开发区	46	13	1	100%	43.24%	10	27.03%
10	洙边镇	72	11	0	60%	33.33%	12	30.77%
11	坊前镇	110	40	4	100%	47.06%	16	31.37%
12	石莲子镇	59	26	1	90%	40.63%	11	34.38%
13	涝坡镇	45	12	0	100%	36.67%	11	36.67%
14	相沟镇	55	18	0	100%	37.50%	10	41.67%

备注：数据截止 4 月 1 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	45	29	2	100%	84.21%	0	0.00%
2	运营中心	13	0	0	-	50.00%	0	0.00%
3	人民医院	12	8	0	100%	83.33%	0	0.00%
4	住建局	9	5	0	100%	53.85%	0	0.00%
5	农业农村局	8	1	0	-	100.00%	0	0.00%
6	卫生健康局	7	5	0	100%	60.00%	0	0.00%
7	环保局	5	3	0	100%	0.00%	0	0.00%
8	水利局	5	0	0	-	50.00%	0	0.00%
9	公路局	5	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
10	广电网络 公司	4	1	0	-	100.00%	0	0.00%
11	商务局	4	2	0	100%	50.00%	0	0.00%
12	医疗保障局	4	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
13	中医院	3	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
14	自然资源和 规划局	3	0	0	-	100.00%	0	0.00%
15	发改局	3	1	0	100%	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	税务局	2	0	0	-	100.00%	0	0.00%
17	退役军人事务局	2	0	0	-	33.33%	0	0.00%
18	交警大队	67	45	1	100%	55.88%	1	2.94%
19	综合行政执法局	50	20	0	100%	73.91%	2	8.70%
20	市场监管局	36	5	0	100%	68.42%	2	10.53%
21	教体局	32	10	0	100%	50.00%	3	21.43%
22	人社局	31	11	2	87.50%	45.71%	8	22.86%
23	供电公司	15	5	3	100%	45.45%	4	36.36%
24	住房保障中心	73	14	0	60%	28.21%	20	51.28%
25	农商行	2	1	0	-	0.00%	2	66.67%
26	邮政公司	2	1	1	-	0.00%	1	100.00%
27	供销联社	3	1	0	-	-	-	-
28	公安消防大队	3	1	1	-	-	-	-
29	财政局	2	1	0	100%	-	-	-

备注：数据截止4月1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。