

热线周报

第 27 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 7 月 08 日

【每周纵览】

7 月 01 日至 7 月 08 日（第 27 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1291 件，日均受理 184 件，较上周增加 28.20%。按来电性质分：求助类 825 件，占 63.90%；投诉举报 460 件，占 35.63%；感谢类 5 件，建议类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 151 件，占总受理量的 11.69%。其中：**涉及用水问题 48 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县文疃镇徐家潘店村，前期村北修建鲁南高铁，导致其家中自 2019 年 5 月份开始停水，要求尽快恢复供水的问题。**涉及路面积水问题 37 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县道口镇后道口村，村北道路下水道堵塞，导致路面积水严重，影响通行，要求村委给予疏通下水道的问题。

（二）城管执法问题 148 件，占总受理量的 11.46%。其中：

涉及市政工程项目 50 件。如市民来电求助：莒南县西外环路与淮海路交汇处向北 1 公里，该处道路被蓝色铁皮围堵，市民表示该处道路未施工，影响通行，要求落实尽快施工或者疏通道路的问题。**涉及环境保护管理问题 49 件。**如市民来电投诉：莒南县天桥路与淮海路交汇处移动公司家属院，有居民在院内养鸡，噪音扰民，要求落实制止的问题。

（三）城市管理问题 127 件，占总受理量的 9.83%。其中：**涉及市容环境问题 122 件。**如市民通过省级热线来电投诉：莒南县整个县城烧烤店存在店外经营现象，要求相关部门落实整改的问题。

（四）农村工作问题 122 件，占总受理量的 9.45%。其中：**涉及干部作风问题 63 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县临港产业园于家龙头村，其在该村 2005 年至 2017 年 2 月修建水泥管道进行垫资 1 万余元，村委给予市民支付 8 千元垫资款，但开具发票显示 1 万余款，认为不合理，要求落实原因并尽快给予处理的问题。

（五）道路修建问题 102 件，占总受理量的 7.90%。其中：**涉及道路养护问题 52 件。**如市民来电投诉：莒南县石泉路与东环路交汇处向北 200 米铁路桥下，此处道路已被施工队伍使用铁皮堵塞，市民表示此处已施工完毕，要求开通的问题。

- 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 7 月 08 日

附件 1:

镇街（园区）热线办理情况

（按承办量排序）

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	135	50	0	90%	100%
2	石莲子镇	120	65	0	77.78%	94.44%
3	板泉镇	111	67	2	100%	100%
4	道口镇	81	38	0	87.50%	87.50%
5	涝坡镇	76	30	0	77.78%	77.78%
6	文疃镇	75	38	0	90%	100%
7	洙边镇	69	22	0	33.33%	100%
8	坊前镇	63	21	0	50%	100%
9	大店镇	61	18	0	50%	100%
10	相沟镇	56	24	0	100%	100%
11	经济开发区	55	28	0	60%	100%
12	筵宾镇	35	13	0	100%	100%
13	岭泉镇	19	8	0	100%	100%
14	临港产业园	14	8	0	100%	100%

备注：数据截止 7 月 08 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。

附件 2:

县直部门热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
1	综合行政执法局	131	42	0	85.71%	85.71%
2	住房保障中心	113	7	0	-	-
3	交警大队	51	28	0	100%	100%
4	市场监管局	47	6	0	-	-
5	教育和体育局	46	13	0	66.67%	100%
6	交通运输局	37	20	0	100%	100%
7	人社局	37	17	0	100%	66.67%
8	公安局	21	6	0	-	-
9	公路局	14	5	0	50%	100%
10	卫生健康局	12	5	0	100%	100%
11	人民医院	11	3	0	-	-
12	运营中心	9	6	0	100%	100%
13	广电网络公司	9	2	0	-	-
14	供电公司	8	2	0	-	-
15	环保局	7	2	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
16	水利局	6	2	0	-	-
17	自来水公司	6	5	0	100%	100%
18	行政审批服务局	5	3	0	-	-
19	住建局	5	4	0	100%	100%
20	医疗保障局	4	4	0	100%	100%
21	移动公司	3	0	0	-	-
22	农业农村局	3	2	0	-	-
23	自然资源和规划局	3	0	0	-	-
24	供销联社	2	2	0	100%	100%
25	农商行	2	1	0	-	-
26	工信局	2	0	0	-	-
27	陡山水库管理处	2	2	0	100%	100%
28	退役军人事务局	2	2	0	100%	100%
29	望海楼国有林场	1	1	0	-	-
30	文化和旅游局	1	0	0	-	-
31	应急管理局	1	0	0	-	-
32	畜牧发展促进中心	1	1	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
33	烟草公司	1	1	0	-	-
34	临沂农校	1	0	0	-	-
35	发展和改革委员会	1	1	0	100%	100%
36	公安消防大队	1	0	0	-	-
37	城乡规划编制研究中心	1	1	0	-	-
38	城乡建设和人民防空保障服务中心	1	0	0	-	-
39	财政局	1	1	0	-	-
40	残疾人联合会	1	1	0	-	-
41	税务局	1	0	0	-	-
42	鸡龙河湿地办	1	1	0	-	-
43	气象局	1	1	0	-	-
44	民政局	1	1	0	100%	100%
45	农业机械发展促进中心	1	1	0	0%	100%
46	林业发展中心	1	0	0	-	-

备注：数据截止 7 月 08 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。