

热线周报

第 19 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 13 日

【每周纵览】

5 月 6 日至 5 月 12 日（第 19 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1233 件，日均受理 176 件，较上周增加 35.79%。按来电性质分：求助类 786 件，占 63.75%；投诉举报类 446 件，占 36.17%；建议类 1 件。

【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、交通运输、环境保护的问题。

（一）农村工作问题 132 件，占总受理量的 10.71%。其中：涉及干部作风问题 70 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇十村，2019 年 5 月 8 日，该村村委以其房屋属于违章建设为由，将其房屋给予拆除，并未给予任何文件通知，且未给予补偿，对此其认为不合理，要求相关部门协调给予其合理补偿，的问题。涉及占地补偿问题 37 件。如市民来电求助：莒南县洙边镇陈石门村，现村内修建道路占用其家耕地，未给予其赔偿，要求相关部门落实给予其赔偿或给予分配耕地的问题。

（二）城管执法问题 118 件，占总受理量的 9.57%。其中：**涉及城市规划和人防问题 52 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县板泉镇大薛家村，村民季大朋在村西的耕地内违章建设钢结构房屋，要求协调给予拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 33 件**。如市民来电投诉：莒南县隆山路阜丰时代城小区，该小区北侧对过不明工地每天夜间施工，噪音扰民，要求制止夜间施工的问题。

（三）城市管理问题 113 件，占总受理量的 9.16%。其中：**涉及市容环境问题 109 件**。如市民通过省级热线来电求助：临沂市莒南县十字路办事处正黄泥沟村，其在耕地内建设院墙，2019 年 5 月 7 日 2:30，大约 8 名左右莒南县经济开发区、城管执法局工作人员将其院墙拆除，要求给予合理解释的问题。

（四）交通运输问题 91 件，占总受理量的 7.38%。其中：**涉及交通设施问题 41 件**。如市民来电求助：莒南县西五路与黄海路交汇处，该处安装大量减速带，影响通行，要求落实减少部分减速带的问题。

（五）环境保护问题 90 件，占总受理量的 7.30%。其中：**涉及固废污染问题 43 件**。如市民来电举报：莒南县筵宾镇刘家水磨村，村西一条道路路面上存在多只死猪，污染严重，要求相关部门尽快清理的问题。

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 5 月 13 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 5 月 13 日印发

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	板泉镇	91	6	0	100%	100%
2	十字路街道	76	10	0	100%	100%
3	涝坡镇	63	2	0	-	-
4	文疃镇	57	5	0	100%	100%
5	坊前镇	55	12	0	50%	100%
6	石莲子镇	54	11	0	100%	100%
7	经济开发区	49	9	0	83.33%	83.33%
8	道口镇	48	10	0	100%	100%
9	大店镇	46	3	0	100%	100%
10	筵宾镇	39	5	0	-	-
11	洙边镇	36	6	0	100%	50%
12	岭泉镇	36	5	0	100%	100%
13	相沟镇	16	0	0	-	-
14	临港产业园	12	5	0	100%	100%

备注：数据截止 5 月 13 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	住房保障中心	66	7	0	100%	100%
2	综合行政执法局	56	12	0	100%	100%
3	交警大队	50	8	0	100%	100%
4	市场监管局	42	11	1	100%	88.89%
5	人社局	42	5	0	100%	100%
6	交通运输局	30	12	0	100%	100%
7	教育和体育局	22	7	0	100%	100%
8	公路局	19	4	1	75%	100%
9	住建局	15	5	0	-	-
10	供电公司	12	3	0	100%	100%
11	公安局	9	0	0	-	-
12	卫生健康局	7	4	0	100%	100%
13	运营中心	7	2	0	-	-
14	医疗保障局	6	3	0	100%	100%

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
15	人民医院	6	1	0	100%	100%
16	农业农村局	6	0	0	-	-
17	广电网络公司	6	0	0	-	-
18	水利局	4	1	0	100%	100%
19	退役军人事务局	4	1	1	100%	100%
20	吉隆河湿地办公室	3	1	1	-	-
21	公积金	3	1	0	100%	100%
22	自来水公司	2	0	0	-	-
23	自然资源和规划局	2	1	0	100%	100%
24	民政局	2	0	0	-	-
25	农商行	2	1	0	100%	100%
26	税务局	2	0	0	-	-
27	环保局	2	0	0	-	-
28	供销联社	1	1	0	100%	100%
29	公安消防大队	1	1	0	-	-
30	残疾人联合会	1	0	0	-	-
31	文化和旅游局	1	0	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
32	文化旅游发展中心	1	1	0	100%	100%
33	商务局	1	0	0	-	-
34	移动公司	1	1	1	-	-
35	铁塔公司	1	0	0	-	-
36	邮政公司	1	0	0	-	-
37	临沂农校	1	1	0	-	-
38	中医院	1	1	0	100%	100%

备注：数据截止 5 月 13 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。