

热线周报

第 47 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 11 月 25 日

【每周纵览】

11 月 18 日至 11 月 24 日（第 47 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1661 件，日均受理 237 件，较上周增加 21.51%。按来电性质分：求助类 1215 件，占 73.15%；投诉举报 442 件，占 26.61%；建议类 3 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 486 件，占总受理量 29.26%。其中：涉及供暖问题 334 件，较上周增加 140 件。如市民来电求助：莒南县西一路金贸印象小区，2019 年 11 月 24 日小区停暖，要求相关部门落实尽快恢复供暖的问题。涉及路灯问题 55 件。如市民来电求助：莒南县岭泉镇大官庄村，现村北一盏路灯损坏，不予亮灯，影响出行，要求相关部门尽快落实维修的问题。

（二）城市管理问题 265 件，占总受理量的 15.95%。其中：涉及市容环境问题 259 件。如市民来电投诉：莒南县石泉路与温

泉路交汇处东南角华泉尚城小区南门道路，每天 07:00-18:00 较多摊贩在该处道路两侧占道经营，影响通行，要求协调尽快清理的问题。

（三）道路修建问题 142 件，占总受理量的 8.55 %。其中：**涉及道路养护问题 80 件**。如市民来电求助：莒南县十字路街道猛虎崖村，因该村修路，已竣工，现将村内主路封路，影响村民通行，要求相关部门落实恢复通行的问题。**涉及道路改造问题 44 件**。如市民来电求助：莒南县大店镇庄家埠墩村，2019 年 11 月 10 日左右该村南侧主干道维修道路，沙石堆积无预留出口，影响居民出行，要求尽快维修道路的问题。

（四）城管执法问题 115 件，占总受理量的 6.92 %。其中：**涉及市政工程项目 42 件**。如市民来电求助：莒南县大店镇镇驻地至陡山村的道路，该路段正在施工维修道路，未预留辅路，影响村民通行，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快给予预留辅路的问题。**涉及城市规划和人防问题 36 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县南环与和西一路交汇处西南侧第一个大院，该院属于违章建筑，一直未拆除，要求尽快拆除的问题。

（五）农村工作问题 92 件，占总受理量的 5.54 %。其中：**涉及干部作风问题 51 件**。如市民来电投诉：莒南县开发区西关居委黄泥沟村，2019 年 11 月 19 日开发区将市民家建设的养殖棚拆除，市民表示不满，要求该单位给予解释拆除原因，并且给予赔偿的问题。

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 11 月 25 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	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	183	44	93.75%	100%
2	石莲子镇	99	36	89.47%	100%
3	板泉镇	94	48	68.18%	90.91%
4	相沟镇	89	39	100%	100%
5	筵宾镇	76	34	92%	100%
6	坊前镇	74	33	88.24%	100%
7	涝坡镇	74	29	66.67%	88.89%
8	大店镇	66	10	50%	100%
9	文疃镇	63	15	83.33%	83.33%
10	岭泉镇	63	25	94.12%	100%
11	洙边镇	58	11	87.50%	100%
12	道口镇	55	20	77.78%	100%
13	经济开发区	44	13	80%	80%
14	临港产业园	16	9	100%	100%
备注：数据截止 11 月 25 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	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	186	58	50%	50%
2	综合行政执法局	66	24	92.31%	92.31%
3	交警大队	61	40	91.67%	91.67%
4	市场监管局	56	14	75%	50%
5	人社局	33	19	90.91%	90.91%
6	交通运输局	31	26	87.50%	100%
7	运营中心	27	10	100%	100%
8	教育和体育局	24	11	100%	100%
9	供电公司	18	7	100%	100%
10	卫生健康局	15	5	-	-
11	人民医院	13	4	100%	100%
12	自来水公司	13	11	100%	87.50%
13	住建局	12	10	100%	75%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	10	7	80%	100%
15	广电网络公司	9	2	100%	100%

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
16	农业农村局	6	2	-	-
17	临沂农校	6	4	-	-
18	医疗保障局	5	3	100%	100%
19	水利局	4	2	100%	100%
20	退役军人事务局	4	2	100%	100%
21	生态环境局	4	1	-	-
22	公安局	4	1	-	-
23	税务局	3	1	-	-
24	吉隆河湿地办	3	3	100%	100%
25	邮政公司	3	1	100%	100%
26	移动公司	2	2	-	-
27	联通公司	2	1	-	-
28	工信局	2	2	-	-
29	供销联社	2	1	100%	100%
30	公安消防大队	1	1	100%	100%
31	财政局	1	1	100%	100%
32	林业发展中心	1	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	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	100%	100%
34	自然资源和规划局	1	0	-	-
备注：数据截止 11 月 25 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。					