

热线周报

第 16 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 4 月 22 日

【每周纵览】

4 月 15 日至 4 月 21 日（第 16 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1258 件，日均受理 180 件，较上周增加 29.55%。按来电性质分：求助类 820 件，占 65.18%；投诉举报类 434 件，占 34.50%；建议类 1 件；感谢类 3 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、农村工作、交通运输、环境保护、城管执法的问题。

（一）城市管理问题 116 件，占总受理量的 9.22%。其中：涉及市容环境问题 112 件。如市民来电投诉：莒南县新建路与滨海路交汇处西南角晨越熟食店，每天 11:00-13:00、16:00-19:00 店外经营现象严重，影响通行，要求落实尽快清理的问题。

（二）农村工作问题 113 件，占总受理量的 8.98%。其中：涉及干部作风问题 57 件。如市民通过省级热线来电求助：其为莒南县坊前镇王家坊前村村民，2013 年村内拓宽道路，占用其家的房子，当时承诺补偿 17000 元，补偿 2 间养老房，补偿款 2018 年才发放，市民要求协调补偿 5 年的利息和分配两间养老房的问题。涉及占地补偿问题 32 件。如市民通过省级热线来电

求助：莒南县北城新区尤家庄子村，2016 年因开发北城新区占用其哥哥王乐生 0.5 亩耕地，承诺以给予其母亲郭秀珍购买养老保险的方式发放占地补偿款，但至今未给予其母亲购买养老保险，市民表示其母亲已年满 80 岁，要求尽快给予其母亲购买养老保险的问题。

（三）交通运输问题 111 件，占总受理量的 8.82 %。其中：**涉及交通设施问题 74 件**。如市民来电求助：莒南县岭泉镇 341 省道，该道路上的所有信号灯在变更颜色时均无倒计时，要求设置倒计时的问题。

（四）环境保护问题 110 件，占总受理量的 8.74 %。其中：**涉及固废污染问题 56 件**。如市民来电举报：莒南县大店镇党委向西 200 米路北有市民在此出售生羊肉，杀羊时废水外排，要求尽快制止的问题。**涉及环境监督管理问题 31 件**。如市民来电投诉：莒南县筵宾镇海楼村东南侧三农生物科技有限公司，每天全天使用破石机破碎石头，造成环境污染，要求相关部门尽快查处的问题。

（五）城管执法问题 105 件，占总受理量的 8.35 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 45 件**。如市民来电投诉：莒南县板泉镇大薛家村，村民季大鹏在村西农耕地内违章建设房屋，要求尽快拆除的问题。**涉及市政工程项目 26 件**。如市民来电求助：莒南县板泉镇赵家庄村，2019 年 3 月，该村因铺设燃气管道将村中心街南段挖掘，并在道路堆积渣土，影响通行，要求村委落实清理并恢复道路原貌的问题。

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 22 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 22 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	120	58	2	83.33%	94.44%
2	文疃镇	98	35	0	91.67%	100%
3	十字路街道	91	41	0	80%	90%
4	滂坡镇	88	14	0	100%	100%
5	石莲子镇	85	36	0	85.71%	100%
6	坊前镇	76	27	0	86.67%	60%
7	大店镇	61	21	1	83.33%	83.33%
8	相沟镇	53	22	0	90.91%	90.91%
9	洙边镇	50	24	0	85.71%	85.71%
10	筵宾镇	43	12	0	100%	100%
11	经济开发区	41	30	1	91.67%	91.67%
12	道口镇	40	11	0	33.33%	66.67%
13	岭泉镇	38	10	0	80%	100%
14	临港产业园	21	14	0	100%	100%

备注：数据截止 4 月 22 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	市场监管局	85	43	1	100%	93.33%
2	住房保障中心	79	24	0	85.71%	85.71%
3	交警大队	74	45	0	78.57%	100%
4	综合行政执法局	56	21	0	100%	100%
5	人社局	40	17	0	66.67%	83.33%
6	教育和体育局	33	17	0	100%	75%
7	交通运输局	32	22	0	100%	100%
8	公路局	31	26	1	72.73%	100%
9	住建局	18	10	0	100%	50%
10	卫生健康局	16	7	0	100%	50%
11	水利局	13	7	0	50%	100%
12	运营中心	13	4	0	-	-
13	人民医院	11	5	0	100%	100%
14	供电公司	7	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	广电网络公司	6	4	1	-	-
16	退役军人事务局	6	1	0	-	-
17	公安局	5	4	0	-	-
18	医疗保障局	5	1	0	-	-
19	自来水公司	4	2	0	-	-
20	税务局	4	2	0	100%	100%
21	供销联社	3	3	0	100%	100%
22	环保局	3	1	0	100%	100%
23	农业农村局	3	1	0	100%	100%
24	发改局	3	3	0	-	-
25	联通公司	3	2	0	-	-
26	自然资源和规划局	3	1	0	-	-
27	文化和旅游局	2	2	0	100%	100%
28	移动公司	2	1	0	-	-
29	公安消防大队	2	1	0	-	-
30	残联	2	2	0	100%	100%
31	陡山水库管理处	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
32	农商行	1	1	0	-	-
33	农业机械发展促进中心	1	0	0	-	-
34	商务局	1	0	0	-	-
35	邮政公司	1	0	0	-	-
36	中小企业发展促进中心	1	0	0	-	-
37	中医院	1	1	0	100%	100%
38	烟草公司	1	0	0	-	-
39	石油公司	1	1	0	-	-
40	农业银行	1	0	0	-	-
备注：数据截止 4 月 22 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。						