

热线周报

第 23 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 6 月 8 日

【每周关键词】

维修道路 安装自来水 占道经营

【每周纵览】

6 月 1 日至 6 月 7 日（第 23 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2354 件，日均受理 336 件，较上周减少 5.19%。按来电性质分：求助类 1520 件，占 64.57%；投诉举报 828 件，占 35.17%；感谢类 2 件，建议类 2 件，咨询类 2 件。

【市民诉求】

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

（一）道路修建问题 305 件，占总受理量 12.95%。其中：**涉涉及道路改造问题 177 件**。如市民来电求助：坪上镇后野泉村，该村正在修建户户通道路，未修建排水管道，要求相关部门落实修建排水管道的问题。**及道路养护问题 120 件**。如市民通过省级热线来电求助：石莲子镇彭古城村，该村通往泉子里的生产路被较多村民挖掘，影响车辆通行，要求村委协调尽快维修的问题。

（二）农村工作问题 266 件，占总受理量的 11.29%。其中：**涉及干部作风问题 166 件**。如市民来电投诉：朱芦镇朱芦村，2020 年 6 月，该村进行自来水工程，该村内有 6 户村民未给予安装，认为不合理，要求村委给予合理解释并尽快安装的问题。**涉及占地补偿问题 52 件**。如市民来电求助：洙边镇中黄埝村，2020 年 6 月，村委在其家门外的道路倾倒大量的建筑垃圾，影响其通行，要求村委落实清理的问题。

（三）城管执法问题 250 件，占总受理量的 10.62%。其中：**涉及市政工程项目 78 件**。如市民来电求助：县城镇中路阳光小区东侧十字路口，2020 年 6 月，该处设置施工围挡倾倒，至今无人维修，要求相关部门协调尽快维修的问题。**涉及城市规划和人防问题 75 件**。如市民通过省级热线来电投诉：县城长安路 8 号同泰食品家属院，有不明人员在小区内北侧公寓违章加盖楼房，要求落实拆除的问题。

（四）居民生活问题 236 件，占总受理量的 10.02%。其中：**涉及用水问题 95 件**。如市民来电求助：壮岗镇东莲花村，由村委自行供水，2020 年 6 月 3 日，该村无故停水，至今未恢复供水，要求落实尽快恢复正常供水的问题。**涉及路面积水问题 30 件**。如市民来电求助：县城镇西路南段莒南县第八中学西侧，该处道路的下水道堵塞，影响排水，要求相关部门落实尽快疏通的问题。

（五）城市管理问题 235 件，占总受理量的 9.98%。其中：**涉及市容环境问题 226 件**。如市民来电举报：县城上海路与天桥路交汇处，每天全天有较多商贩在此占道经营，影响通行，要求尽快清理的问题。

附：1、镇街热线办理情况

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

2020 年 6 月 8 日

附件 1:

镇街热线办理情况

(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	310	179	76.39%	100%
2	坊前镇	173	68	72.22%	88.89%
3	石莲子镇	161	47	60.71%	92.86%
4	大店镇	158	90	72.73%	95.45%
5	板泉镇	153	84	88.10%	100%
6	壮岗镇	129	66	81.82%	86.36%
7	朱芦镇	127	63	75%	93.75%
8	团林镇	121	66	52.63%	89.47%
9	洙边镇	121	66	66.67%	100%
10	岭泉镇	118	49	72.73%	90.91%
11	相沟镇	101	48	61.11%	100%
12	坪上镇	100	50	72.22%	94.44%
13	涝坡镇	88	54	84%	92%
14	道口镇	75	42	66.67%	100%
15	文疃镇	68	32	81.82%	72.73%
16	筵宾镇	44	21	60%	90%

备注：数据截止 6 月 8 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	184	101	66.67%	80%
2	综合行政执法局	93	44	88.24%	100%
3	市场监管局	92	51	100%	100%
4	教育和体育局	84	47	100%	100%
5	交警大队	75	53	100%	100%
6	人社局	67	34	81.25%	87.50%
7	住建局	32	17	87.50%	100%
8	交通运输局	32	27	100%	92.31%
9	卫生健康局	27	12	100%	85.71%
10	自来水公司	25	24	70%	100%
11	运营中心	25	12	83.33%	100%
12	广电网络公司	23	14	80%	100%
13	自然资源和规划局	19	12	100%	100%
14	供电公司	15	8	50%	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
15	人民医院	14	5	100%	100%
16	临沂市公路事业发展中心莒南中心	13	5	100%	0%
17	公安局	11	10	100%	100%
18	联通公司	11	9	66.67%	100%
19	临沂市生态环境局莒南县分局	9	8	100%	100%
20	鸡龙河湿地办	8	2	-	-
21	移动公司	8	4	50%	100%
22	水利局	7	4	100%	100%
23	河道采砂联合管理办公室	7	3	100%	100%
24	税务局	6	3	-	-
25	医疗保障局	5	4	100%	100%
26	农业农村局	4	4	-	-
27	临沂农校	3	1	100%	100%
28	文化和旅游局	3	3	-	-
29	烟草公司	2	2	50%	100%
30	公安消防大队	2	2	-	-
31	工信局	2	2	-	-

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
32	民政局	2	2	100%	100%
33	农业机械发展促进中心	2	2	100%	100%
34	商务局	2	1	-	-
35	审计局	1	1	100%	100%
36	陡山水库管理处	1	1	-	-
37	行政审批服务局	1	1	-	-
38	司法局	1	1	-	-
39	退役军人事务局	1	1	-	-
40	公积金	1	1	100%	100%
41	邮政公司	1	1	100%	100%
备注：数据截止 6 月 8 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。					