

热线周报

第 24 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 6 月 17 日

【每周纵览】

6 月 10 日至 6 月 16 日（第 24 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1286 件，日均受理 183 件，较上周增加 24.13%。按来电性质分：求助类 750 件，占 58.32%；投诉举报 533 件，占 41.45%；感谢类 2 件，建议类 1 件。

本周共转办环保工单 73 件，其中工单受理量位于前三位的镇街（园区）是：石莲子镇（13 件）、坊前镇（8 件）、十字路街道（7 件）、板泉镇（7 件）。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、城管执法、农村工作、居民生活、交通运输的问题。

（一）城市管理问题 206 件，占总受理量的 16.02%。其中：涉及市容环境问题 200 件。如市民来电求助：莒南县民主路阜丰时代城工地，施工队人员每天向楼下倾倒建筑垃圾，存在安全隐患，要求落实制止的问题。

（二）城管执法问题 152 件，占总受理量的 11.82%。其中：

涉及环境保护管理问题 75 件。如市民来电投诉：莒南县十字路镇工业局东侧小吃街中段，有两家烧烤摊每天夜间经营，油烟扰民严重，且经常噪音扰民，要求落实尽快整改或取缔的问题。**涉及城市规划和人防问题 35 件。**如市民来电投诉：莒南县文疃镇驻地文疃派出所向西 200 米北侧耕地，有人私自占用耕地建设车辆训练场，要求落实建设的原因给予合理答复的问题。

（三）农村工作问题 112 件，占总受理量的 8.71%。其中：**涉及干部作风问题 66 件。**如市民来电求助：莒南县文疃镇大草岭后村，2018 年年底，该村旧村改造，其已缴纳 2 万元房款给予村委，但楼房至今未建设，要求落实告知何时建设、何时分配楼房的问题。

（四）居民生活问题 93 件，占总受理量的 7.23%。其中：**涉及路面积水问题 30 件。**如市民来电投诉：莒南县道口镇北集村，村西南角的下水道已堵塞，要求村委尽快疏通的问题。

（五）交通运输问题 882 件，占总受理量的 6.84%。其中：**涉及交通设施问题 33 件。**如市民来电求助：莒南县东环路与南环路交汇处向南 3 公里，该处道路中间已安装护栏，未预留通行出口，其表示有较多货车经常在该处逆行，存在安全隐患，要求落实设置电子眼抓拍设施的问题。

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 6 月 17 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	110	38	0	75%	100%
2	板泉镇	100	33	0	100%	100%
3	经济开发区	64	31	0	80%	100%
4	石莲子镇	64	22	0	100%	100%
5	涝坡镇	60	13	0	100%	100%
6	道口镇	54	10	0	-	-
7	坊前镇	54	17	0	100%	100%
8	文疃镇	53	22	0	100%	100%
9	大店镇	51	15	0	100%	100%
10	洙边镇	41	14	0	100%	100%
11	岭泉镇	38	14	0	-	-
12	筵宾镇	31	8	0	100%	100%
13	相沟镇	21	4	0	-	-
14	临港产业园	11	5	0	-	-

备注：数据截止 6 月 17 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	97	25	0	100%	100%
2	住房保障中心	68	20	1	-	-
3	交警大队	56	25	0	100%	100%
4	市场监管局	49	13	0	-	-
5	教育和体育局	42	17	0	100%	75%
6	交通运输局	29	17	0	100%	100%
7	人社局	20	2	0	100%	100%
8	住建局	13	7	0	-	-
9	供电公司	10	5	0	-	-
10	自来水公司	10	9	0	100%	100%
11	广电网络公司	8	4	1	-	-
12	人民医院	7	1	0	-	-
13	运营中心	6	2	0	-	-
14	农业农村局	6	1	0	100%	100%
15	公路局	6	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	林业发展中心	5	3	0	-	-
17	卫生健康局	5	3	0	-	-
18	吉隆河湿地办	3	2	0	-	-
19	公安局	3	0	0	-	-
20	公安消防大队	3	0	0	-	-
21	应急管理局	3	0	0	-	-
22	铁塔公司	3	0	0	-	-
23	医疗保障局	3	0	0	-	-
24	自然资源和规划局	3	1	0	-	-
25	文化旅游发展中心	2	1	0	100%	100%
26	残疾人联合会	2	1	0	-	-
27	供销联社	2	1	0	-	-
28	发改局	2	2	0	-	-
29	工信局	2	1	0	-	-
30	环保局	1	0	0	-	-
31	城乡规划编制研究中心	1	1	1	100%	100%
32	第一中学	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	税务局	1	1	0	-	-
34	村镇银行	1	0	0	-	-
35	商务局	1	1	0	-	-
36	石油公司	1	0	0	-	-
37	邮政公司	1	1	0	-	-
38	移动公司	1	0	0	-	-
39	烟草公司	1	1	0	-	-
40	盐务局	1	0	0	-	-
41	司法局	1	0	0	-	-
42	退役军人事务局	1	0	0	-	-
43	文化和旅游局	1	0	0	-	-
备注：数据截止 6 月 17 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。						