

# 热线周报

第 34 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 8 月 26 日

---

## 【每周纵览】

8 月 19 日至 8 月 25 日（第 34 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1305 件，日均受理 186 件，较上周增加 22.19%。按来电性质分：求助类 856 件，占 65.59%；投诉举报 447 件，占 34.25%；建议类 2 件。

## 【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 153 件，占总受理量的 11.72%。其中：**涉及路面积水问题 45 件**。如市民来电求助：莒南县道口镇北集村，该村南侧下水道堵塞，导致下雨天道路积水严重，要求相关部门给予疏通的问题。**涉及用水问题 38 件**。如市民来电举报：莒南县板泉镇王家岔河村，因修建村内道路，导致村内自来水管被挖掘，致使村内停水，要求相关部门尽快恢复供水的问题。

（二）道路修建问题 148 件，占总受理量的 11.34%。其中：**涉及道路养护问 88 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇殷家岳

河村，村东的道路路面破损严重，要求尽快维修的问题。**涉及道路改造问 43 件**。如市民来电求助：莒南县文疃镇草岭前村北侧的道路未设置路沿石，影响通行，要求落实设置路沿石的问题。

（三）农村工作问题 141 件，占总受理量的 10.80%。其中：**涉及干部作风问题 73 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县坊前镇大峪崖村，2018 年，该村发放扶贫款未张榜公示，要求尽快公示明细的问题。

（四）城管执法问题 123 件，占总受理量的 9.43%。其中：**涉及环境监督管理问题 53 件**。如市民来电投诉：莒南县十字路街道赵家欢疃沟村，每天夜间有市民在村委院内跳广场舞，播放音乐，噪音扰民严重，要求协调降低音量，22:00 以后制止播放的问题。**涉及城市规划和人防问题 41 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇莫家龙头村，2019 年 2 月不明人员在村西违章建设厂棚，已多次反映至村内，对此表示不满，要求落实尽快拆除的问题。

（五）城市管理问题 114 件，占总受理量的 8.74%。其中：**涉及市容环境问题 108 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县经济开发区吴家白龙汪村，2019 年 2 月左右，有人员在村南耕地内焚烧不明化学物，存在污染，导致无法种植农作物，要求落实污染源并尽快查处的问题。

- 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 8 月 26 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	188	18	0	100%	100%
2	石莲子镇	113	36	0	100%	75%
3	板泉镇	107	18	0	66.67%	100%
4	道口镇	104	22	0	-	-
5	涝坡镇	94	18	0	100%	100%
6	大店镇	84	13	0	100%	100%
7	相沟镇	74	3	0	-	-
8	洙边镇	72	16	0	100%	100%
9	坊前镇	68	11	0	100%	100%
10	文疃镇	59	4	0	0%	100%
11	经济开发区	53	14	0	50%	100%
12	岭泉镇	50	6	0	-	-
13	筵宾镇	39	3	0	100%	0%
14	临港产业园	22	9	0	100%	100%

备注：数据截止 8 月 26 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	住房保障中心	161	45	0	50%	100%
2	市场监管局	81	17	0	100%	100%
3	教育和体育局	79	2	0	-	-
4	综合行政执法局	78	22	0	100%	100%
5	交警大队	52	6	0	100%	100%
6	交通运输局	50	16	0	100%	100%
7	人社局	44	13	0	100%	100%
8	住建局	16	11	0	100%	100%
9	供电公司	15	4	0	100%	100%
10	公安局	15	5	0	100%	100%
11	运营中心	14	8	0	100%	100%
12	公路局	12	3	0	-	-
13	卫生健康局	11	2	0	-	-
14	水利局	11	2	0	-	-
15	自来水公司	10	2	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
16	人民医院	9	1	0	-	-
17	广电网络公司	9	3	0	-	-
18	环保局	8	2	0	-	-
19	农业农村局	7	1	0	-	-
20	文化和旅游局	6	4	0	100%	100%
21	工信局	6	1	0	-	-
22	公安消防大队	5	2	0	-	-
23	供销社	5	1	0	-	-
24	粮食和物资储备中心	4	2	0	-	-
25	税务局	4	1	0	-	-
26	医疗保障局	4	2	0	100%	100%
27	文化旅游发展中心	3	0	0	-	-
28	退役军人事务局	3	1	0	-	-
29	畜牧发展促进中心	3	0	0	-	-
30	石油公司	3	0	0	-	-
31	联通公司	3	0	0	-	-
32	村镇银行	2	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	发改局	2	2	0	100%	100%
34	商务局	2	1	0	-	-
35	移动公司	2	1	0	-	-
36	自然资源和规划局	2	1	0	-	-
37	电信公司	2	0	0	-	-
38	邮政储蓄银行	2	2	0	-	-
39	公积金	1	0	0	-	-
40	农业银行	1	0	0	-	-
41	应急管理局	1	1	0	100%	100%
42	民政局	1	0	0	-	-
43	烟草公司	1	0	0	-	-
44	陡山水库管理处	1	0	0	-	-
45	城乡规划编制研究中心	1	1	0	100%	0%
46	残疾人联合会	1	0	0	-	-
47	农商行	1	0	0	-	-
48	吉隆河湿地办	1	0	0	-	-
备注：数据截止 8 月 26 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。						

