

热线周报

第 26 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 7 月 01 日

【每周纵览】

6 月 24 日至 6 月 30 日（第 26 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1007 件，日均受理 143 件，较上周减少 18.06%。按来电性质分：求助类 679 件，占 67.43%；投诉举报 321 件，占 31.87%；建议类 4 件，感谢类 2 件，咨询类 1 件。

本周共转办环保工单 92 件，其中工单受理量位于前三位的镇街（园区）是：筵宾镇（12 件）、十字路街道（11 件）、石莲子镇（9 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、道路修建、交通运输的问题。

（一）城市管理问题 178 件，占总受理量的 17.67%。其中：涉及市容环境问题 174 件。如市民来电求助：莒南县石莲子镇向阳村，有村民将石子、沙土堆放在村东南的道路上，影响通行，市民要求相关部门给予清理的问题。

（二）城管执法问题 94 件，占总受理量的 9.33%。其中：

涉及环境保护管理问题 37 件。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县板泉镇渊子崖村，该村村北一家无名回收废铁钢材粉碎厂，噪音扰民，对此不满，要求进行拆除的问题。**涉及城市规划和人防问题 27 件。**如市民通过省级热线来电投诉：莒南县大店镇前会子坡村，村民孙运功在村东南违章建设房屋，一直未拆除，要求尽快拆除的问题。

（三）农村工作问题 93 件，占总受理量的 9.23 %。其中：**涉及干部作风问题 47 件。**如市民来电求助：莒南县经济开发区官地村，1.2019 年 6 月 5 日，村委拆除其他村民房屋，将其房屋破坏，并将物品砸坏，要求相关部门尽快协调给予赔偿，2.近期该村拆迁，未签订合同，村委欲强行拆除其家房屋，因未签订合同，故不同意拆迁，现村委给予其家停电、停水并将其家门口的道路堵住，导致其婆婆恶心、流鼻血、头晕，村委人员给予其婆婆 2000 元，后期将该费用要回，要求相关部门尽快协调制止停水、停电和堵路并协调给予其婆婆治疗，3.2016 年该村建设工厂，村委收回耕地时，将其婆婆家中的耕地破坏，将种植的树木和黄豆拔除，要求相关部门尽快协调给予赔偿的问题。

（四）道路修建问题 79 件，占总受理量的 7.84 %。其中：**涉及道路养护问题 41 件。**如市民来电求助：莒南县东环路，该道路进行维修，已维修完毕，至今未开通，市民要求尽快开通的问题。

（五）交通运输问题 72 件，占总受理量的 7.15 %。其中：

涉及交通设施问题 38 件。如市民来电求助：莒南县隆山路与滨海路交汇信号灯左转与直行同时亮灯，要求相关部门给予设置分开亮灯的问题。

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 7 月 01 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	石莲子镇	127	49	0	85.71%	100%
2	板泉镇	106	55	0	88.89%	88.89%
3	十字路街道	101	40	0	80%	60%
4	文疃镇	100	18	0	50%	50%
5	涝坡镇	56	18	0	100%	100%
6	坊前镇	56	20	0	80%	100%
7	大店镇	50	15	0	100%	100%
8	筵宾镇	50	26	0	50%	75%
9	道口镇	45	18	0	100%	100%
10	经济开发区	43	25	0	88.89%	88.89%
11	洙边镇	30	13	0	100%	100%
12	岭泉镇	21	6	0	100%	0%
13	相沟镇	19	6	0	100%	0%
14	临港产业园	17	15	0	100%	100%

备注：数据截止 6 月 30 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	115	44	0	100%	100%
2	住房保障中心	73	14	0	-	-
3	交警大队	66	19	0	100%	100%
4	市场监管局	41	10	0	100%	100%
5	人社局	40	11	0	66.67%	100%
6	交通运输局	37	19	0	100%	100%
7	教育和体育局	22	6	0	100%	100%
8	公路局	16	5	0	-	-
9	卫生健康局	11	7	0	100%	100%
10	公安局	10	7	0	-	-
11	人民医院	9	3	0	-	-
12	医疗保障局	9	4	0	100%	100%
13	环保局	8	1	0	-	-
14	广电网络公司	8	1	0	-	-
15	水利局	7	6	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	住建局	7	2	0	-	-
17	运营中心	7	1	0	-	-
18	自来水公司	4	2	0	100%	100%
19	农业农村局	3	0	0	-	-
20	发改局	3	1	0	100%	100%
21	民政局	2	2	0	100%	100%
22	农商行	2	1	0	-	-
23	供电公司	2	0	0	-	-
24	退役军人事务局	2	1	0	-	-
25	行政审批服务局	2	0	0	-	-
26	畜牧发展促进中心	2	1	0	-	-
27	自然资源和规划局	2	0	0	-	-
28	临沂农校	2	0	0	-	-
29	中医院	2	2	0	100%	100%
30	邮政公司	2	0	0	-	-
31	公积金	2	1	0	100%	100%
32	邮储银行	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	移动公司	1	0	0	-	-
34	应急管理局	1	0	0	-	-
35	望海楼国有林场	1	0	0	-	-
36	文化和旅游局	1	1	0	-	-
37	供销联社	1	0	0	-	-
38	鸿德丝绸公司	1	1	0	-	-
39	公安消防大队	1	1	0	-	-
40	工信局	1	1	0	-	-
41	税务局	1	0	0	-	-
42	陡山水库管理处	1	1	0	100%	100%
43	财政局	1	0	0	-	-
44	农业机械发展促进中心	1	1	0	-	-
45	司法局	1	0	0	-	-
46	商务局	1	1	0	-	-
备注：数据截止 6 月 30 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。						