

热线周报

第 22 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 6 月 03 日

【每周纵览】

5 月 27 日至 6 月 02 日（第 22 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1401 件，日均受理 200 件，较上周增加 24.75%。按来电性质分：求助类 951 件，占 67.88%；投诉举报 447 件，占 31.91%；感谢类 2 件；建议类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 224 件，占总受理量的 15.98%。其中：涉及市容环境问题 217 件。如市民来电求助：莒南县黄海路实验中学向东的道路，1、供电局将变压器安装在该处道路人行道上，市民表示学生放学后流量大，将变压器安装在该处影响通行，要求协调挪移，2，有不明人员在该道路人行道上建设阻碍物，影响通行，要求给予拆除阻碍物，3、不明单位在该处路面施工，设置围挡占用人行道，市民表示影响通行，要求落实清理的问题。

（二）居民生活问题 149 件，占总受理量的 10.64%。其中：

涉及用水问题 56 件。如市民来电投诉：莒南县十字路街道大成社区，社区近期频繁停水，要求落实尽快恢复正常供水的问题。

涉及路灯问题 41 件。如市民来电求助：莒南县板泉镇葛家宅子村，2019 年 3 月 20 日，该村南主干道南首一盏路灯损坏，至今未维修，要求尽快维修的问题。

（三）城管执法问题 146 件，占总受理量的 10.42 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 52 件。**如市民来电投诉：莒南县道口镇东许口村，村民张洪田（谐音）在耕地内违章建设房屋，已建设完毕，要求落实拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 46 件。**如市民来电投诉：莒南县黄海路金碧花园工商局小区，现小区沿街的小山羊烧烤店正在装修中，烟筒正对楼上住户，易产生油烟扰民、噪音扰民问题，要求尽快制止在此开设烧烤店行为的问题。

（四）农村工作问题 133 件，占总受理量的 9.49 %。其中：**涉及干部作风问题 66 件。**如市民来电求助：莒南县涝坡镇大柳沟村，其在该村开设超市，2000 年村委在其超市内购物，拖欠其 900 元费用一直未支付，要求协调尽快支付的问题。

（五）道路修建问题 124 件，占总受理量的 8.85 %。其中：**涉及道路养护问题 62 件。**如市民来电举报：莒南县人民路实验一小东侧的小卖部，该店铺在门前人行道上埋设铁管，比地面高出 10 公分，行人出行，容易摔倒，要求相关部门尽快清除，平整地面的问题。

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 03 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 6 月 03 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	170	51	0	81.82%	90.91%
2	文疃镇	141	27	0	75%	100%
3	十字路街道	135	47	0	85.71%	100%
4	坊前镇	79	34	0	81.82%	90.91%
5	筵宾镇	75	50	0	88.89%	100%
6	洙边镇	74	28	0	100%	100%
7	石莲子镇	70	22	0	100%	100%
8	涝坡镇	69	31	0	88.89%	100%
9	大店镇	67	26	0	100%	100%
10	道口镇	62	23	0	100%	100%
11	经济开发区	57	29	0	66.67%	100%
12	岭泉镇	32	14	0	100%	100%
13	相沟镇	32	9	0	100%	100%
14	临港产业园	31	16	0	85.71%	100%

备注：数据截止 6 月 03 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	交警大队	91	48	0	94.12%	88.24%
2	住房保障中心	74	28	0	100%	100%
3	综合行政执法局	69	27	0	100%	100%
4	市场监管局	54	10	0	100%	100%
5	交通运输局	47	23	0	100%	100%
6	人社局	36	14	0	100%	90.91%
7	教育和体育局	35	19	0	75%	100%
8	自来水公司	19	15	0	36.36%	100%
9	住建局	17	11	0	50%	100%
10	人民医院	17	5	0	100%	100%
11	公路局	15	9	0	100%	100%
12	公安局	13	5	0	100%	100%
13	运营中心	13	6	0	100%	100%
14	医疗保障局	12	4	0	100%	66.67%
15	供电公司	9	5	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	广电网络公司	8	4	0	50%	100%
17	水利局	8	5	0	100%	100%
18	退役军人事务局	6	4	0	66.67%	100%
19	农业农村局	6	1	0	100%	100%
20	环保局	6	0	0	-	-
21	移动公司	6	2	0	100%	100%
22	卫生健康局	5	2	0	100%	100%
23	联通公司	4	0	0	-	-
24	自然资源和规划局	4	2	0	-	-
25	应急管理局	3	1	0	-	-
26	邮政公司	3	2	0	-	-
27	临沂农校	2	1	0	-	-
28	吉隆河湿地办	2	1	0	-	-
29	民政局	2	0	0	-	-
30	公安消防大队	2	0	0	-	-
31	第一中学	2	1	0	-	-
32	残疾人联合会	2	2	0	50%	50%

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	第三中学	1	1	0	-	-
34	税务局	1	0	0	-	-
35	财政局	1	0	0	-	-
36	陡山水库管理处	1	0	0	-	-
37	发改局	1	1	0	100%	100%
38	机关事务服务中心	1	1	0	-	-
39	供销联社	1	0	0	-	-
40	农业机械发展促进中心	1	0	0	-	-
41	林业发展中心	1	1	0	100%	100%
42	老干部局	1	1	0	100%	100%
43	文化和旅游局	1	0	0	-	-
44	中医院	1	1	0	100%	100%
45	石油公司	1	1	0	-	-
46	行政审批服务局	1	0	0	-	-
47	烟草公司	1	0	0	-	-
备注：数据截止 6 月 03 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。						