

热线周报

第 29 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 7 月 22 日

【每周纵览】

7 月 15 日至 7 月 21 日（第 29 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1206 件，日均受理 172 件，较上周增加 0.58%。按来电性质分：求助类 747 件，占 61.94%；投诉举报 454 件，占 37.65%；感谢类 4 件；咨询类 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、道路修建、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 137 件，占总受理量的 11.36%。其中：涉及市容环境问题 134 件。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县站前路小波烧烤店、今夜不回家烧烤店，每天 19:00 左右该商户均店外经营，影响出行，要求落实尽快查处的问题。

（二）居民生活问题 137 件，占总受理量的 11.36%。其中：涉及路面积水问题 47 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县相沟镇东三义村，该村村北一条南北方向的主干道路面较高，影响排水，导致积水严重，村委承诺给予修建排水沟，至今未修

建，要求村委尽快修建排水沟的问题。**涉及路灯问题 32 件**。如市民来电求助：莒南县大店镇翰林街玥玛锁具对面的路灯杆倾倒，影响通行，要求相关部门尽快维修的问题。

（三）城管执法问题 118 件，占总受理量的 9.78%。其中：**涉及环境保护管理问题 44 件**。如市民来电投诉：莒南县振中路阳光国际小区东侧沿街一家烧烤店每天 21:00 左右使用音响唱歌，噪音扰民，要求落实制止噪音扰民的问题。**涉及城市规划和人防问题 34 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县经济开发区北石桥村，该村村主任程守文私自占用集体土地违章建设房屋，要求落实尽快拆除的问题。

（四）道路修建问题 109 件，占总受理量的 9.04%。其中：**涉及道路养护问题 66 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇魏家鸡山村，该村双中路道路破损严重，影响通行，要求相关部门落实维修道路的问题。

（五）农村工作问题 108 件，占总受理量的 8.95%。其中：**涉及干部作风问题 64 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县板泉镇洼子埠村，2019 年上半年，村民集资在该村丘陵地建筑深水井，该深水井的水供村民饮用，现村委要求更改为陡山水库给供水，较多村民不同意，要求制止更改的问题。

- 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 22 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	112	33	0	71.43%	100%
2	石莲子镇	101	25	0	80%	80%
3	板泉镇	96	20	0	100%	100%
4	文疃镇	69	24	0	100%	0%
5	道口镇	69	8	0	-	-
6	坊前镇	67	17	0	100%	100%
7	涝坡镇	66	12	0	-	-
8	经济开发区	55	23	0	100%	75%
9	洙边镇	51	6	0	0%	0%
10	大店镇	48	10	0	100%	0%
11	筵宾镇	29	7	0	-	-
12	相沟镇	29	8	0	-	-
13	岭泉镇	29	4	0	-	-
14	临港产业园	13	5	0	100%	100%

备注：数据截止 7 月 22 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	123	14	0	100%	100%
2	综合行政执法局	100	39	0	85.71%	100%
3	市场监管局	73	17	0	50%	100%
4	交警大队	57	10	0	100%	100%
5	人社局	46	12	0	33.33%	66.67%
6	教育和体育局	27	7	0	-	-
7	交通运输局	24	8	0	100%	100%
8	公安局	15	8	0	100%	100%
9	广电网络公司	13	0	0	-	-
10	公路局	13	7	0	100%	100%
11	运营中心	13	10	0	100%	100%
12	人民医院	10	1	0	-	-
13	卫生健康局	10	3	0	100%	100%
14	住建局	9	2	0	-	-
15	发改局	9	0	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	供电公司	7	5	0	100%	100%
17	粮食和物资储备中心	6	5	0	-	-
18	税务局	6	3	0	-	-
19	环保局	5	2	0	100%	0%
20	医疗保障局	5	2	0	100%	100%
21	水利局	5	2	0	-	-
22	退役军人事务局	5	1	0	100%	100%
23	自然资源和规划局	4	1	0	-	-
24	残疾人联合会	3	2	0	0%	100%
25	联通公司	3	2	0	-	-
26	农业农村局	3	2	0	-	-
27	自来水公司	3	1	0	-	-
28	临沂农校	3	0	0	-	-
29	邮政储蓄银行	3	0	0	-	-
30	望海楼国有林场	2	2	0	-	-
31	移动公司	2	0	0	-	-
32	农业机械发展促进中心	2	0	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	鸡龙河湿地办	2	1	0	-	-
34	财政局	2	1	0	100%	100%
35	村镇银行	1	0	0	-	-
36	农商行	1	0	0	-	-
37	公安消防大队	1	0	0	-	-
38	陡山水库管理处	1	1	0	-	-
39	供销联社	1	1	0	-	-
40	民政局	1	1	0	-	-
41	应急管理局	1	1	0	-	-
42	文化和旅游局	1	0	0	-	-
43	人民银行	1	1	0	100%	100%
44	铁塔公司	1	1	0	-	-
45	邮政公司	1	1	0	-	-
46	行政审批服务局	1	1	0	100%	100%

备注：数据截止 7 月 22 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。