

# 热线周报

第 38 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 9 月 23 日

## 【每周纵览】

9 月 16 日至 9 月 22 日（第 38 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1362 件，日均受理 194 件，较上周增加 29.34%。按来电性质分：求助类 828 件，占 60.79%；投诉举报 532 件，占 39.06%；建议类 2 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 239 件，占总受理量的 17.54%。其中：涉及市容环境问题 236 件。如市民来电举报：莒南县新建路纸箱厂家属院，2019 年 8 月 31 日不明单位将小区东北角公厕拆除，承诺建设水厕，但一直未建设，要求相关部门协调尽快建设的问题。

（二）居民生活问题 152 件，占总受理量的 11.16%。其中：涉及用水问题 58 件。如市民来电求助：莒南县相沟镇沈保社区，水费交至村委，2019 年 9 月 21 日开始，该村中心街道路边的自

来水管道向外漏水，要求尽快落实维修的问题。**涉及路灯问题 38 件**。如市民来电求助：莒南县崂山路汇福苑小区，2019 年 9 月 18 日物业将该小区 13 号楼东侧的路灯拆除，给市民到来不便，认为不合理，要求物业尽快恢复安装路灯的问题。

（三）城管执法问题 130 件，占总受理量的 9.54%。其中：**涉及环境保护管理问题 66 件**。如市民来电求助：莒南县石泉路县人民医院东侧道路，于 2019 年 9 月进行道路维修工程，每天夜间不定时施工，噪音扰民，要求相关部门制止夜间施工的问题。**涉及市政工程项目 35 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县涝坡镇中心小学门前的道路正在修建，近期施工方将道路全部封堵且一直停工未修建，影响通行，要求相关部门督促尽快施工通开道路的问题。

（四）道路修建问题 128 件，占总受理量的 9.39%。其中：**涉及道路养护问题 62 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县大店镇通往道口镇的主干道路（属于大店镇范围），道路未硬化，影响车辆通行，要求落实尽快硬化道路的问题。**涉及施工工期问题 35 件**。如市民来电投诉：莒南县西一路全段，近期有施工队伍将道路破坏，但至今未施工修路，要求协调尽快施工的问题。

（五）农村工作问题 95 件，占总受理量的 6.97%。其中：**涉及干部作风问题 57 件**。如市民来电投诉：莒南县板泉镇刘官庄村，2016 年村主任王成龙将村民土地流转，2017 年至 2019 年

的土地流转费至今未给予村民支付，要求相关部门协调尽快支付的问题。

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 9 月 23 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<br>满意率 | 回访办理结果<br>满意率 |
|----|-------|-----|-----|-----|---------------|---------------|
| 1  | 十字路街道 | 162 | 49  | 0   | 100%          | 100%          |
| 2  | 板泉镇   | 92  | 45  | 0   | 100%          | 33.33%        |
| 3  | 岭泉镇   | 85  | 25  | 0   | 100%          | 100%          |
| 4  | 涝坡镇   | 82  | 42  | 0   | 100%          | 75%           |
| 5  | 石莲子镇  | 73  | 22  | 0   | -             | -             |
| 6  | 大店镇   | 62  | 2   | 0   | -             | -             |
| 7  | 道口镇   | 58  | 20  | 0   | 100%          | 100%          |
| 8  | 洙边镇   | 56  | 15  | 0   | -             | -             |
| 9  | 经济开发区 | 48  | 24  | 0   | 0%            | 50%           |
| 10 | 坊前镇   | 45  | 18  | 0   | 66.67%        | 33.33%        |
| 11 | 相沟镇   | 39  | 14  | 0   | -             | -             |
| 12 | 筵宾镇   | 36  | 10  | 0   | 100%          | 100%          |
| 13 | 文疃镇   | 35  | 15  | 0   | 100%          | 66.67%        |
| 14 | 临港产业园 | 22  | 13  | 0   | 100%          | 100%          |

备注：数据截止 9 月 23 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  | 95  | 21  | 0   | 100%      | 100%      |
| 2  | 综合行政执法局 | 88  | 45  | 0   | 100%      | 100%      |
| 3  | 教育和体育局  | 84  | 44  | 0   | 100%      | 100%      |
| 4  | 市场监管局   | 80  | 28  | 0   | 100%      | 100%      |
| 5  | 交警大队    | 58  | 20  | 0   | 66.67%    | 100%      |
| 6  | 交通运输局   | 42  | 21  | 0   | 100%      | 100%      |
| 7  | 人社局     | 37  | 14  | 0   | 100%      | 100%      |
| 8  | 运营中心    | 32  | 21  | 0   | 100%      | 100%      |
| 9  | 水利局     | 23  | 18  | 0   | 100%      | 100%      |
| 10 | 住建局     | 19  | 13  | 0   | 100%      | 100%      |
| 11 | 卫生健康局   | 15  | 6   | 0   | 100%      | 100%      |
| 12 | 公安局     | 12  | 7   | 0   | -         | -         |
| 13 | 自来水公司   | 11  | 3   | 0   | -         | -         |
| 14 | 广电网络公司  | 10  | 4   | 0   | 100%      | 100%      |
| 15 | 公路局     | 9   | 7   | 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     | 8   | 2   | 0   | -         | -         |
| 17 | 人民医院     | 7   | 2   | 0   | -         | -         |
| 18 | 退役军人事务局  | 4   | 2   | 0   | -         | -         |
| 19 | 移动公司     | 4   | 2   | 0   | -         | -         |
| 20 | 供销联社     | 4   | 0   | 0   | -         | -         |
| 21 | 环保局      | 4   | 3   | 0   | 100%      | 100%      |
| 22 | 公安消防大队   | 4   | 1   | 0   | -         | -         |
| 23 | 农业农村局    | 3   | 2   | 0   | -         | -         |
| 24 | 行政审批服务局  | 3   | 1   | 0   | -         | -         |
| 25 | 医疗保障局    | 2   | 2   | 0   | -         | -         |
| 26 | 临沂农校     | 2   | 0   | 0   | -         | -         |
| 27 | 商务局      | 2   | 2   | 0   | -         | -         |
| 28 | 自然资源和规划局 | 2   | 0   | 0   | -         | -         |
| 29 | 公积金      | 2   | 0   | 0   | -         | -         |
| 30 | 工信局      | 2   | 1   | 0   | -         | -         |
| 31 | 扶贫办      | 1   | 1   | 0   | -         | -         |
| 32 | 农商行      | 1   | 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                                                            | 发改局       | 1   | 0   | 0   | -         | -         |
| 34                                                            | 吉隆河湿地办    | 1   | 1   | 0   | 100%      | 100%      |
| 35                                                            | 联通公司      | 1   | 0   | 0   | -         | -         |
| 36                                                            | 粮食和物资储备中心 | 1   | 0   | 0   | -         | -         |
| 37                                                            | 邮政公司      | 1   | 1   | 0   | 100%      | 100%      |
| 38                                                            | 文化市场管理执法局 | 1   | 0   | 0   | -         | -         |
| 39                                                            | 中医院       | 1   | 1   | 0   | -         | -         |
| 40                                                            | 畜牧发展促进中心  | 1   | 1   | 0   | -         | -         |
| 备注：数据截止 9 月 23 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。 |           |     |     |     |           |           |