

热线周报

第 44 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 11 月 4 日

【每周纵览】

10 月 28 日至 11 月 3 日（第 44 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1651 件，日均受理 235 件，较上周增加 15.13%。按来电性质分：求助类 1167 件，占 70.68%；投诉举报 483 件，占 29.25%；感谢类 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、道路修建、城管执法、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 360 件，占总受理量的 21.80%。其中：涉及市容环境问题 359 件。如市民来电投诉：莒南县坊前镇桑庄村，每逢阴历一、六为该村集市，集市结束后垃圾清理不及时，气味刺鼻，要求落实及时清理的问题。

（二）居民生活问题 233 件，占总受理量 14.11%。其中：涉及路灯问题 94 件。如市民来电求助：莒南县板泉镇杨家临沭村，该村村北中心街上的部分路灯已故障，一直无人给予维修，影响村民夜间出行，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快给

予维修的问题。**涉及用水问题 48 件**。如市民来电投诉：莒南县洪石路中段裕祥家园小区，水费交至物业，该小区自来水存在异味，水质较差，无法饮用，要求相关部门落实改善水质的问题。

（三）道路修建问题 179 件，占总受理量的 10.84 %。其中：**涉及道路养护问题 106 件**。如市民来电求助：莒南县黄海路与公园路交汇处北侧，该处路面存在两处深坑，影响市民通行，存在安全隐患，要求相关部门落实尽快修补的问题。**涉及道路改造问题 45 件**。如市民来电求助：莒南县板泉镇中心街道路车流量较大，导致全天交通阻塞，要求相关部门落实给予拓宽道路的问题。

（四）城管执法问题 148 件，占总受理量的 8.96 %。其中：**涉及市政工程项目 53 件**。如市民通过在临沂 APP 求助：莒南县十泉路裕隆国际小区南门，近期该处修路，因施工单位未预留出口，导致该路段每天堵车严重，要求相关单位协调预留出口的问题。**涉及环境保护管理问题 46 件**。如市民来电投诉：莒南县开发区刘家白龙汪村，外村人员在该村村西制造家具，喷油漆时气味刺鼻，污染环境，要求相关部门落实制止生产的问题。

（五）农村工作问题 104 件，占总受理量的 6.29 %。其中：**涉及干部作风问题 62 件**。如市民来电投诉：莒南县坊前镇邬岳河村，2018 年，村委通知收回该村草原，但现村委仅回收部分村民草原，要求村委将全部草原回收的问题。

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 11 月 4 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	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	板泉镇	186	76	88.89%	100%
2	十字路街道	171	68	96.43%	96.43%
3	石莲子镇	129	41	66.67%	100%
4	相沟镇	129	58	95%	100%
5	大店镇	127	54	75%	62.50%
6	坊前镇	123	57	100%	100%
7	洙边镇	113	36	90.91%	81.82%
8	文疃镇	108	51	100%	96%
9	经济开发区	99	47	66.67%	88.89%
10	涝坡镇	80	43	84.62%	92.31%
11	道口镇	80	35	77.78%	100%
12	筵宾镇	73	41	81.25%	100%
13	岭泉镇	67	14	100%	100%
14	临港产业园	22	17	100%	100%
备注：数据截止 11 月 4 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	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	156	55	81.82%	100%
2	交警大队	94	54	90%	80%
3	运营中心	86	46	94.44%	100%
4	综合行政执法局	81	43	83.33%	100%
5	市场监管局	72	24	75%	100%
6	教育和体育局	61	33	83.33%	66.67%
7	人社局	35	13	50%	0%
8	交通运输局	34	23	100%	100%
9	住建局	29	25	76.92%	92.31%
10	粮食和物资储备中心	26	26	55.56%	94.44%
11	供电公司	19	12	83.33%	83.33%
12	自来水公司	18	10	100%	100%
13	卫生健康局	17	5	100%	100%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	17	7	100%	50%
15	公安局	12	5	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	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	12	3	100%	0%
17	人民医院	12	4	-	-
18	农业农村局	12	8	100%	100%
19	生态环境局	11	7	-	-
20	水利局	8	7	100%	100%
21	退役军人事务局	7	4	-	-
22	医疗保障局	7	3	66.67%	100%
23	城乡规划编制研究中心	5	4	100%	50%
24	供销联社	5	2	-	-
25	公积金	5	1	-	-
26	税务局	4	2	100%	100%
27	公安消防大队	3	2	-	-
28	邮政公司	3	2	100%	100%
29	移动公司	3	1	-	-
30	中医院	3	3	100%	100%
31	文化和旅游局	2	2	-	-
32	司法局	2	2	100%	100%

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
33	农业机械发展促进中心	2	1	100%	100%
34	陡山水库管理处	2	2	0%	100%
35	发改局	2	2	100%	100%
36	第二人民医院	2	0	-	-
37	工信局	1	1	-	-
38	农商行	1	0	-	-
39	残疾人联合会	1	1	0%	100%
40	吉隆河湿地办	1	1	100%	100%
41	联通公司	1	1	100%	100%
42	民政局	1	0	-	-
43	行政审批服务局	1	1	100%	100%
44	畜牧发展促进中心	1	1	-	-

备注：数据截止 11 月 4 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。