

热线周报

第 36 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 9 月 09 日

【每周纵览】

9 月 02 日至 9 月 09 日（第 36 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1015 件，日均受理 145 件，较上周减少 23.79%。按来电性质分：求助类 623 件，占 61.38%；投诉举报 389 件，占 38.32%；建议类 3 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、道路修建、环境保护、城管执法、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 99 件，占总受理量的 9.75%。其中：**涉及市容环境问题 97 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县新建路华夏幼儿园南侧胡同内向西 50 米，2019 年 9 月 4 日该处正在建设公共厕所，门口面对其家，其表示影响其家正常生活，要求相关部门挪移公共厕所位置的问题。

（二）道路修建问题 93 件，占总受理量的 9.16%。其中：**涉及道路养护问题 56 件**。如市民来电求助：莒南县道口镇沙官庄村，该村村北道路存在一处大坑，影响通行，要求相关部门落

实维修的问题。**涉及道路改造问题 22 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇张家围子村至大柳沟村的道路过窄，影响车辆通行，存在安全隐患，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快给予拓宽道路的问题。

（三）环境保护问题 88 件，占总受理量的 8.67%。其中：**涉及环境监督管理问题 40 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇黄山前村，村东侧石材厂每天加工石头，噪音扰民，且粉尘污染严重，要求尽快取缔的问题。**涉及固废污染问题 23 件**。如市民来电投诉：莒南县人民路与镇中路交汇处裕隆国际小区北门对过无名猪头肉加工作坊，每天 00:00 以后燃烧废旧衣服制作猪头肉，气味刺鼻，污染环境，要求尽快整改的问题。

（四）城管执法问题 85 件，占总受理量的 8.37%。其中：**涉及环境保护管理问题 28 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县十字路镇汇富苑小区，小区每天 19:00 以后有不明业主在小区内打扑克，严重噪音扰民，要求落实尽快制止的问题。**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：莒南县坊前镇墨家龙头村，村民墨欣伟在村西私自建设厂房，属于违章建筑，要求尽快拆除的问题。

（五）农村工作问题 84 件，占总受理量的 8.27%。其中：**涉及干部作风问题 44 件**。如市民通过省级热线来电举报：莒南县洙边镇崖子村，2019 年 7 月 10 日，村书记王智庆私自挪用村内的款项购买村民王靳东的猪，并私自挪用修建村委办公室的沙

子和水泥为王智庆的哥哥建设房屋使用，对此不满，要求尽快查处，并公开村内账目的问题。

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09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	板泉镇	94	10	0	100%	100%
2	十字路街道	83	8	0	-	-
3	石莲子镇	55	9	0	-	-
4	经济开发区	52	7	0	100%	100%
5	道口镇	44	3	0	-	-
6	大店镇	40	1	0	-	-
7	洙边镇	40	11	0	-	-
8	涝坡镇	37	0	0	-	-
9	坊前镇	34	5	0	-	-
10	筵宾镇	34	1	0	-	-
11	文疃镇	33	3	0	100%	100%
12	岭泉镇	31	1	0	-	-
13	相沟镇	26	2	0	-	-
14	临港产业园	18	9	0	100%	100%

备注：数据截止 9 月 09 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	107	27	0	-	-
2	教育和体育局	56	0	0	-	-
3	市场监管局	50	31	0	100%	66.67%
4	综合行政执法局	47	13	0	-	-
5	交警大队	42	6	0	100%	100%
6	交通运输局	37	24	0	100%	100%
7	人社局	33	6	0	-	-
8	卫生健康局	16	3	0	100%	100%
9	水利局	15	11	0	100%	100%
10	住建局	14	9	0	100%	100%
11	运营中心	14	8	0	-	-
12	公安局	13	3	0	-	-
13	人民医院	12	6	0	100%	0%
14	环保局	11	3	0	-	-
15	广电网络公司	10	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	自来水公司	8	1	0	100%	100%
17	医疗保障局	7	5	0	100%	100%
18	公路局	6	3	0	-	-
19	供电公司	6	1	0	-	-
20	自然资源和规划局	5	2	0	-	-
21	农业农村局	4	2	0	-	-
22	民政局	2	1	0	-	-
23	工信局	2	1	0	-	-
24	农商行	2	1	0	100%	100%
25	移动公司	2	0	0	-	-
26	行政审批服务局	2	0	0	-	-
27	退役军人事务局	1	0	0	-	-
28	畜牧发展促进中心	1	0	0	-	-
29	临沂农校	1	1	0	-	-
30	公积金	1	1	0	-	-
31	税务局	1	0	0	-	-
32	建设银行	1	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	残疾人联合会	1	1	0	-	-
34	发改局	1	0	0	-	-
35	供销联社	1	0	0	-	-
36	公安消防大队	1	1	0	-	-
37	吉隆河湿地办	1	1	0	-	-
38	联通公司	1	0	0	-	-
39	粮食和物资储备中心	1	0	0	-	-

备注：数据截止 9 月 09 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。