

热线周报

第 35 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 9 月 02 日

【每周纵览】

8 月 26 日至 9 月 02 日（第 35 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1332 件，日均受理 190 件，较上周增加 2.06%。按来电性质分：求助类 836 件，占 62.76%；投诉举报 494 件，占 37.08%；建议类 2 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：道路修建、居民生活、环境保护、城管执法、城市管理的问题。

（一）道路修建问题 156 件，占总受理量的 11.71%。其中：涉及道路养护问题 100 件。如市民来电求助：莒南县筵宾镇汶泗路全段，道路破损严重，影响通行，要求尽快修路的问题。涉及道路改造问题 40 件。如市民来电求助：莒南县相沟镇大杰庄村，该村正在修建户户通，村道路为 3 米宽，村委修建为 2.95 米，市民认为不合理，要求相关单位落实查处的问题。

（二）居民生活问题 148 件，占总受理量的 11.11%。其中：涉及用水问题 50 件。如市民来电投诉：莒南县十字路办事处大

成居委，2019年8月30日开始该村停水，水费缴纳于村委，其表示经常停水，要求落实原因尽快恢复正常供水的问题。**涉及路灯问题 26 件**。如市民来电求助：莒南县道口镇陈家湖村，该村南北主干道路有一盏路灯不亮，影响市民出行，要求相关部门落实给予维修的问题。

（三）环境保护问题 127 件，占总受理量的 9.53 %。其中：**涉及固废污染问题 52 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县板泉镇李家武阳村，村东北角有一家养鸡场，气味难闻，影响居民正常生活，要求尽快整治的问题。**涉及环境监督管理问题 39 件**。如市民来电投诉：莒南县隆山路 158 号县供销社家属院，该家属院内有较多业主在家中养殖鸡，气味难闻，要求相关部门落实制止并清理的问题。

（四）城管执法问题 122 件，占总受理量的 9.16 %。其中：**涉及环境监督管理问题 40 件**。如市民来电投诉：莒南县淮海路中段豪门酒店，每天 11: 00-14: 00、17: 00-21: 00 该酒店外排油烟，影响居民生活，要求制止外排油烟，请予以调查处理的问题。**涉及城市规划和人防问题 40 件**。如市民来电投诉：莒南县隆山南路商业步行街北侧的同达居委小区，有不明人员在该小区东首 3 号楼与车库之间违章建设房屋，正在建设中，要求相关部门尽快拆除的问题。

（五）城市管理问题 121 件，占总受理量的 9.08 %。其中：**涉及市容环境问题 118 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇佰亿

超市向北 500-1000 米，存在大量的石子、渣土，影响通行，要求落实尽快清理的问题。

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 02 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	159	35	0	71.43%	85.71%
2	板泉镇	112	41	0	66.67%	100%
3	文疃镇	99	21	0	100%	100%
4	石莲子镇	93	24	0	33.33%	100%
5	涝坡镇	92	18	0	66.67%	100%
6	相沟镇	87	20	0	100%	100%
7	坊前镇	85	22	0	75%	100%
8	道口镇	79	15	0	100%	100%
9	大店镇	78	20	0	100%	100%
10	洙边镇	61	15	0	100%	100%
11	经济开发区	57	23	0	100%	100%
12	岭泉镇	32	12	0	100%	50%
13	筵宾镇	29	8	0	-	-
14	临港产业园	18	6	0	100%	100%

备注：数据截止 9 月 02 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	126	18	0	75%	100%
2	市场监管局	94	26	0	100%	75%
3	综合行政执法局	77	17	0	0%	100%
4	教育和体育局	74	26	0	100%	100%
5	交警大队	56	15	0	100%	100%
6	交通运输局	43	19	0	100%	100%
7	人社局	38	11	0	-	-
8	住建局	19	11	0	100%	100%
9	自来水公司	19	8	0	-	-
10	卫生健康局	16	2	0	-	-
11	人民医院	16	3	0	100%	100%
12	水利局	13	5	0	-	-
13	自然资源和规划局	13	6	0	100%	0%
14	运营中心	13	8	0	-	-
15	广电网络公司	8	4	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	公安局	7	1	0	-	-
17	公路局	7	4	0	50%	100%
18	医疗保障局	7	3	0	-	-
19	农业农村局	6	0	0	-	-
20	退役军人事务局	5	2	0	100%	100%
21	供电公司	5	2	0	-	-
22	供销联社	5	1	0	-	-
23	环保局	5	0	0	-	-
24	公积金	4	1	0	-	-
25	行政审批服务局	3	0	0	-	-
26	商务局	3	1	0	-	-
27	石油公司	3	3	0	-	-
28	残疾人联合会	3	2	0	-	-
29	城乡规划编制研究中心	2	2	0	100%	100%
30	村镇银行	2	1	0	-	-
31	税务局	2	0	0	-	-
32	工信局	2	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	农商行	2	1	0	-	-
34	吉隆河湿地办	2	1	0	-	-
35	农业机械发展促进中心	2	0	0	-	-
36	邮政储蓄银行	2	2	0	100%	100%
37	移动公司	2	0	0	-	-
38	应急管理局	2	1	0	-	-
39	中医院	1	0	0	-	-
40	文化和旅游局	1	0	0	-	-
41	民政局	1	1	0	-	-
42	粮食和物资储备中心	1	1	0	-	-
43	公安消防大队	1	1	0	-	-
44	建设银行	1	1	0	-	-

备注：数据截止 9 月 02 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。