

热线周报

第 28 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 7 月 16 日

【每周纵览】

7 月 08 日至 7 月 14 日（第 28 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1199 件，日均受理 171 件，较上周减少 7.12%。按来电性质分：求助类 755 件，占 62.97%；投诉举报 444 件，占 37.03%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城管执法、城市管理、居民生活、农村工作、道路修建的问题。

（一）城管执法问题 143 件，占总受理量的 11.92%。其中：涉及环境保护管理问题 50 件。如市民来电投诉：莒南县蒙山路北段五洲广场东南角厚德广场工地，每天 04:00 开始施工，噪音扰民，要求相关部门落实制止的问题。涉及城市规划和人防问题 41 件。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇莫家龙头村，有不明人员在村西北角违章建设大棚，要求落实尽快拆除的问题。

（二）城市管理问题 132 件，占总受理量的 11.01%。其中：

涉及市容环境问题 126 件。如市民来电举报：莒南县板泉镇唐家武阳村村南道路，每天全天有运输沙石的车辆通行，噪声扰民，要求相关部门加强管理，请予以调查处理的问题。

（三）居民生活问题 128 件，占总受理量的 10.67%。其中：**涉及用水问题 39 件。**如市民来电求助：其是莒南县相沟镇曾家官庄村村民，2017 年冬季其家水表损坏，导致家中停水，至今未给予维修，表示不合理，影响居民生活，要求相关部门落实尽快给予维修的问题。**涉及路面积水问题 44 件。**如市民来电求助：莒南县经济开发区东良店村，该村东西中心街下水道堵塞，导致积水严重，要求相关部门落实尽快疏通下水道的问题。

（四）农村工作问题 126 件，占总受理量的 10.51%。其中：**涉及干部作风问题 73 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇将军山前村，2019 年 7 月 5 日村委强行占用其家村西耕地，并将耕地内农作物破坏，市民表示不合理，要求村委落实给予合理赔偿的问题。

（五）道路修建问题 123 件，占总受理量的 10.26%。其中：**涉及道路养护问题 55 件。**如市民来电求助：莒南县十字路镇十泉路与镇中路交汇处向南通往阳光国际地下车库的道路破损严重，市民要求尽快维修的问题。

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 16 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	石莲子镇	129	45	0	81.82%	100%
2	板泉镇	118	45	0	92.31%	100%
3	滂坡镇	88	25	0	81.82%	100%
4	十字路街道	78	27	0	100%	66.67%
5	坊前镇	71	22	0	100%	100%
6	大店镇	69	24	0	66.67%	100%
7	道口镇	67	14	0	100%	100%
8	洙边镇	63	20	0	75%	100%
9	文疃镇	58	12	0	100%	66.67%
10	经济开发区	58	22	0	66.67%	83.33%
11	筵宾镇	40	7	0	66.67%	100%
12	相沟镇	37	12	0	100%	100%
13	临港产业园	33	9	0	100%	100%
14	岭泉镇	22	5	0	-	-

备注：数据截止 7 月 15 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	综合行政执法局	126	50	0	71.43%	92.86%
2	住房保障中心	118	25	0	100%	83.33%
3	交警大队	67	23	0	100%	100%
4	市场监管局	52	8	0	100%	75%
5	人社局	49	15	1	75%	75%
6	交通运输局	37	16	0	100%	100%
7	教育和体育局	37	11	0	100%	100%
8	水利局	19	14	0	100%	75%
9	公安局	17	5	0	0%	100%
10	供电公司	15	9	0	100%	100%
11	公路局	13	8	0	0%	100%
12	卫生健康局	11	2	0	100%	100%
13	人民医院	10	2	0	-	-
14	住建局	10	4	0	-	-
15	自来水公司	10	5	0	100%	100%

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	广电网络公司	10	6	0	0%	100%
17	环保局	9	4	0	-	-
18	运营中心	9	6	0	100%	100%
19	行政审批服务局	5	0	1	-	-
20	退役军人事务局	4	1	0	-	-
21	医疗保障局	3	0	0	-	-
22	公积金	3	0	0	-	-
23	农业机械发展促进中心	3	1	0	-	-
24	农业农村局	3	3	0	100%	100%
25	农商行	3	0	0	-	-
26	建设银行	2	1	0	-	-
27	工商银行	2	0	0	-	-
28	民政局	2	1	0	100%	100%
29	发改局	2	1	0	-	-
30	邮政公司	1	0	0	-	-
31	中医院	1	0	0	-	-
32	移动公司	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	自然资源和规划局	1	0	0	-	-
34	公安消防大队	1	0	0	-	-
35	供销联社	1	1	0	-	-
36	联通公司	1	1	0	100%	100%
37	城乡规划编制研究中心	1	0	0	-	-
38	陡山水库管理处	1	0	0	-	-
39	工信局	1	0	0	-	-
40	税务局	1	0	0	-	-
41	残疾人联合会	1	1	0	-	-

备注：数据截止 7 月 15 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。