

# 热线周报

第 31 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 8 月 05 日

---

## 【每周纵览】

7 月 29 日至 8 月 04 日（第 31 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1021 件，日均受理 145 件，较上周减少 12.66%。按来电性质分：求助类 666 件，占 65.23%；投诉举报 352 件，占 34.48%；感谢类 3 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、道路修建、城市管理、农村工作、环境保护的问题。

（一）居民生活问题 161 件，占总受理量的 15.77%。其中：**涉及路面积水问题 69 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县西五路和一四路交汇处，每逢雨天道路积水严重，无法出行，要求改造道路的问题。**涉及用水问题 48 件**。如市民来电求助：莒南县整个县城的自来水于 2019 年 8 月 2 日自来水发黄，由县自来水公司供水，希望相关部门落实给予合理答复并给予道歉的问题。

（二）道路修建问题 123 件，占总受理量的 12.05%。其中：

**涉及道路养护问题 67 件。**如市民来电求助：莒南县涝坡镇城子村，村南方向的道路为土路，雨天泥泞，要求尽快落实硬化或铺垫的问题。**涉及道路改造问题 38 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县坊前镇程家皎山村，村北虎头沟塘坝，大坝道路上坑洼不平，存在安全隐患，要求尽快维修的问题。

（三）城市管理问题 110 件，占总受理量的 10.77%。其中：**涉及市容环境问题 110 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县十字路街道镇中路莒南第八中学北侧道路垃圾过多，无人清理，影响市容，要求尽快清理的问题。

（四）农村工作问题 99 件，占总受理量的 9.69%。其中：**涉及干部作风问题 51 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县十字路街道刘山村，村内的口粮地已经出售作为林地使用，市民认为不合理，要求村委给予合理的解释的问题。

（五）环境保护问题 91 件，占总受理量的 8.91%。其中：**涉及固废污染问题 36 件。**如市民来电投诉：莒南县大店镇多居官庄村，村东有多家养猪户，随意排放污水，气味难闻，污染环境，影响村民生活，要求相关部门落实制止养殖的问题。**涉及环境监督管理问题 31 件。**如市民通过省级热线来电求助：临沂市莒南县石莲子镇郝家庄村，村内超越食品有限公司加工黄桃，随意排放碱水，污染环境，要求取缔的问题。

- 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 8 月 05 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	152	60	0	95.65%	100%
2	文疃镇	95	48	0	92.86%	96.43%
3	涝坡镇	78	25	0	100%	71.43%
4	筵宾镇	75	9	0	60%	100%
5	石莲子镇	74	23	0	100%	100%
6	坊前镇	73	23	0	75%	75%
7	板泉镇	63	26	0	85.71%	100%
8	经济开发区	52	23	0	87.50%	100%
9	洙边镇	50	10	0	0%	50%
10	大店镇	44	17	0	100%	100%
11	道口镇	40	10	0	100%	100%
12	相沟镇	36	6	0	50%	0%
13	岭泉镇	27	11	0	66.67%	100%
14	临港产业园	18	11	0	100%	100%

备注：数据截止 8 月 05 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	96	15	0	66.67%	100%
2	综合行政执法局	70	19	0	66.67%	83.33%
3	市场监管局	54	12	0	100%	100%
4	交警大队	50	19	0	100%	100%
5	人社局	37	6	0	100%	100%
6	交通运输局	35	14	0	100%	100%
7	教育和体育局	19	7	0	100%	100%
8	住建局	18	11	0	100%	100%
9	广电网络公司	15	5	0	0%	100%
10	水利局	14	1	0	-	-
11	自来水公司	14	3	0	100%	100%
12	卫生健康局	10	5	0	100%	100%
13	公路局	6	1	0	-	-
14	供电公司	5	2	0	0%	0%
15	公安局	5	3	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	运营中心	5	2	0	-	-
17	医疗保障局	5	2	0	-	-
18	农业农村局	4	2	0	100%	100%
19	文化和旅游局	4	3	0	-	-
20	人民医院	4	1	0	100%	100%
21	环保局	4	3	0	-	-
22	供销联社	3	0	0	-	-
23	移动公司	3	1	0	-	-
24	应急管理局	2	1	0	100%	100%
25	发改局	2	1	0	-	-
26	联通公司	2	0	0	-	-
27	退役军人事务局	2	1	0	-	-
28	行政审批服务局	2	1	0	0%	100%
29	畜牧发展促进中心	1	1	0	-	-
30	民政局	1	1	0	100%	100%
31	农业机械发展促进中心	1	1	0	-	-
32	扶贫办	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	工信局	1	0	0	-	-
34	吉隆河湿地办	1	0	0	-	-
35	中医院	1	1	0	100%	100%
36	自然资源和规划局	1	0	0	-	-
37	农业银行	1	0	0	-	-
38	电信公司	1	1	0	0%	100%
39	公积金	1	1	0	100%	100%
40	铁塔公司	1	0	0	-	-
备注：数据截止 8 月 05 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。						