

热线周报

第 20 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 20 日

【每周纵览】

5 月 13 日至 5 月 19 日（第 20 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1127 件，日均受理 161 件，较上周减少 8.60%。按来电性质分：求助类 726 件，占 64.42%；投诉举报 398 件，占 35.31%；感谢类 2 件；建议类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、城管执法、农村工作、环境保护、交通运输的问题。

（一）居民生活问题 109 件，占总受理量的 9.67%。其中：**涉及用水问题 44 件**。如市民来电求助：莒南县镇中路与石泉路交汇处东北角裕龙国际小区，水费缴纳至物业，2019 年 5 月开始，该小区经常频繁停水，影响居民使用，要求落实恢复正常供水的问题。

（二）城管执法问题 108 件，占总受理量的 9.58%。其中：**涉及环境保护管理问题 44 件**。如市民来电投诉：莒南县隆山路阜丰时代城北侧工地，经常夜间施工，噪音扰民严重，影响周围

居民休息，要求相关部门落实尽快制止夜间施工的问题。**涉及城市规划和人防问题 40 件**。如市民通过省级热线来电举报：莒南县板泉镇小胡家庄村，村民夏继令在村东耕地内违章建设房屋，要求相关部门落实拆除的问题。

（三）农村工作问题 97 件，占总受理量的 8.61%。其中：**涉及干部作风问题 48 件**。如市民通过省级热线来电求助：其为莒南县文疃镇西田庄村村民，其是五保户，2018 年，村委书记高月宝私自扣留其补贴及待遇，且私自扣留其扶贫款 1000 元，对此不满，要求尽快落实归还钱款并补发待遇的问题。

（四）环境保护问题 89 件，占总受理量的 7.90%。其中：**涉及固废污染问题 46 件**。如市民来电投诉：莒南县涝坡镇诚子村，2019 年 5 月，村内的道路存在他人晾晒猪粪，气味难闻，要求尽快清理的问题。

（五）交通运输问题 89 件，占总受理量的 7.90%。其中：**涉及交通设施问题 51 件**。如市民来电求助：莒南县隆山北路与滨海路交汇处，该处直行车道车流量较多，导致每天交通拥堵，要求落实直行与左转同时通行的问题。

- 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 5 月 20 日

报：县委书记、县长、县委副书记、县纪委书记、县委政法委书记、
副县长、县政府党组成员

送：县直各单位、镇街（园区）

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 20 日印发

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 | 114 | 29 | 0 | 66.67% | 100% |
| 2 | 十字路街道 | 112 | 47 | 0 | 77.78% | 100% |
| 3 | 文疃镇 | 69 | 24 | 0 | 66.67% | 77.78% |
| 4 | 滂坡镇 | 64 | 20 | 0 | 85.71% | 100% |
| 5 | 石莲子镇 | 59 | 18 | 0 | 100% | 100% |
| 6 | 道口镇 | 57 | 20 | 0 | 71.43% | 100% |
| 7 | 经济开发区 | 53 | 14 | 0 | 100% | 100% |
| 8 | 坊前镇 | 51 | 17 | 0 | 80% | 100% |
| 9 | 大店镇 | 45 | 16 | 0 | 80% | 100% |
| 10 | 洙边镇 | 45 | 11 | 0 | 100% | 100% |
| 11 | 岭泉镇 | 40 | 15 | 0 | 100% | 100% |
| 12 | 相沟镇 | 37 | 9 | 0 | 0% | 100% |
| 13 | 筵宾镇 | 28 | 8 | 0 | - | - |
| 14 | 临港产业园 | 21 | 5 | 0 | 100% | 100% |

备注：数据截止 5 月 20 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该镇街（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 | 83 | 20 | 0 | 75% | 50% |
| 2 | 综合行政执法局 | 70 | 27 | 0 | 100% | 100% |
| 3 | 交警大队 | 65 | 21 | 0 | 100% | 100% |
| 4 | 市场监管局 | 43 | 18 | 0 | 100% | 100% |
| 5 | 人社局 | 35 | 7 | 0 | - | - |
| 6 | 交通运输局 | 28 | 17 | 0 | 100% | 100% |
| 7 | 教育和体育局 | 28 | 9 | 0 | 100% | 100% |
| 8 | 公路局 | 20 | 4 | 0 | 100% | 100% |
| 9 | 公安局 | 12 | 5 | 0 | 100% | 100% |
| 10 | 人民医院 | 10 | 2 | 0 | 100% | 100% |
| 11 | 住建局 | 10 | 2 | 0 | 100% | 100% |
| 12 | 医疗保障局 | 9 | 6 | 0 | 100% | 100% |
| 13 | 水利局 | 9 | 3 | 0 | 100% | 100% |
| 14 | 卫生健康局 | 8 | 7 | 0 | 66.67% | 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 |
|----|----------|-----|-----|-----|-----------|-----------|
| 15 | 环保局 | 7 | 0 | 0 | - | - |
| 16 | 供电公司 | 7 | 2 | 0 | - | - |
| 17 | 广电网络公司 | 6 | 1 | 0 | - | - |
| 18 | 退役军人事务局 | 5 | 3 | 0 | 100% | 100% |
| 19 | 运营中心 | 5 | 1 | 0 | - | - |
| 20 | 农业农村局 | 4 | 0 | 0 | - | - |
| 21 | 自然资源和规划局 | 3 | 0 | 0 | - | - |
| 22 | 自来水公司 | 2 | 2 | 0 | 100% | 100% |
| 23 | 公积金 | 2 | 1 | 0 | 100% | 100% |
| 24 | 邮政公司 | 2 | 1 | 0 | 100% | 0% |
| 25 | 行政审批服务局 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 26 | 税务局 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 27 | 供销联社 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 28 | 发改局 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 29 | 联通公司 | 2 | 1 | 0 | - | - |
| 30 | 民政局 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 31 | 文化旅游发展中心 | 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 |
|----|------------|-----|-----|-----|-----------|-----------|
| 32 | 第一中学 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 33 | 陡山水库管理处 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 34 | 农商行 | 1 | 1 | 0 | - | - |
| 35 | 残疾人联合会 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 36 | 移动公司 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 37 | 应急管理局 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 38 | 农业机械发展促进中心 | 0 | 0 | 0 | - | - |

备注：数据截止 5 月 20 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。