

热线周报

第 23 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 6 月 10 日

【每周纵览】

6 月 03 日至 6 月 09 日（第 23 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1036 件，日均受理 148 件，较上周减少 26.05%。按来电性质分：求助类 640 件，占 61.78%；投诉举报 395 件，占 38.13%；建议类 1 件。

本周共转办环保工单 46 件，其中工单受理量位于前三位的镇街（园区）是：板泉镇（7 件）、石莲子镇（7 件）、筵宾镇（7 件）。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 143 件，占总受理量的 13.80%。其中：涉及市容环境问题 140 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县石莲子镇和美超市前道路，每天全天有占道经营现象，对此不满，要求尽快清除理的问题。

（二）居民生活问题 122 件，占总受理量的 11.77%。其中：

涉及用水问题 39 件。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县十字路街道青云巷服装厂家属院，2019 年 6 月 5 日，该家属院停水，水费交至物业，要求尽快恢复供水的问题。**涉及路面积水问题 29 件。**如市民来电投诉：莒南县涝坡镇大涝坡村，该村中心街每逢下雨积水严重，影响通行，希望相关部门给予疏通下水道排水的问题。

（三）城管执法问题 105 件，占总受理量的 10.14%。其中：**涉及环境保护管理问题 49 件。**如市民来电投诉：莒南县淮海路与隆山路交汇向西 200 米路北尚品羊烧烤，该店店外经营，油烟扰民严重，要求协调整改的问题。**涉及城市规划和人防问题 29 件。**如市民通过省级热线来电投诉：莒南县大店镇大店十村，村书记庄玉玲在村内违章建设房屋，要求落实尽快拆除的问题。

（四）农村工作问题 86 件，占总受理量的 8.30%。其中：**涉及干部作风问题 57 件。**如市民通过省级热线来电求助：2015 年，其在莒南县经济开发区九龙社区内建设楼房配套辅助设施，已经竣工，村委至今拖欠其 200 万元工资未支付，要求相关部门落实尽快支付工资的问题。

（五）道路修建问题 82 件，占总受理量的 7.91%。其中：**涉及道路养护问题 47 件。**如市民来电求助：莒南县相沟镇三义社区，该社区的道路坑洼不平，影响排水，要求落实尽快平整路面的问题。

- 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 6 月 10 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 6 月 10 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	113	45	1	55.56%	100%
2	十字路街道	105	36	1	100%	100%
3	经济开发区	80	43	0	100%	50%
4	道口镇	71	32	0	100%	100%
5	坊前镇	60	15	0	50%	100%
6	石莲子镇	58	15	0	100%	80%
7	涝坡镇	55	18	0	100%	100%
8	文疃镇	44	24	2	50%	50%
9	大店镇	39	13	0	100%	100%
10	筵宾镇	37	9	0	100%	100%
11	岭泉镇	30	10	0	100%	100%
12	相沟镇	30	6	0	-	-
13	洙边镇	22	7	0	-	-
14	临港产业园	19	8	0	100%	100%

备注：数据截止 6 月 10 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	79	25	0	100%	100%
2	住房保障中心	77	15	0	50%	50%
3	交警大队	55	22	0	66.67%	100%
4	市场监管局	41	9	1	100%	100%
5	教育和体育局	34	13	0	100%	100%
6	人社局	30	7	0	100%	100%
7	交通运输局	29	13	0	-	-
8	住建局	22	6	0	50%	100%
9	水利局	19	11	0	100%	83.33%
10	公路局	16	5	2	100%	66.67%
11	卫生健康局	9	5	1	100%	100%
12	人民医院	7	1	0	100%	100%
13	公安局	7	2	0	-	-
14	广电网络公司	7	1	0	100%	100%
15	供电公司	5	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	运营中心	5	2	0	100%	100%
17	行政审批服务局	4	1	0	-	-
18	环保局	4	1	0	100%	100%
19	公安消防大队	4	0	0	-	-
20	农业农村局	4	3	0	-	-
21	退役军人事务局	3	1	0	-	-
22	民政局	3	2	0	-	-
23	自来水公司	3	1	0	-	-
24	自然资源和规划局	3	1	0	-	-
25	畜牧发展促进中心	2	0	0	-	-
26	烟草公司	2	1	0	-	-
27	应急管理局	2	0	0	-	-
28	联通公司	2	0	0	-	-
29	供销联社	2	2	0	-	-
30	农业机械发展促进中心	1	0	0	-	-
31	人民法院	1	0	0	-	-
32	司法局	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	医疗保障局	1	1	0	-	-
34	移动公司	1	0	0	-	-
35	农业银行	1	0	0	-	-
36	铁塔公司	1	0	0	-	-
37	邮政储蓄银行	1	0	0	-	-
38	中国银行	1	0	0	-	-
39	邮政公司	1	1	0	100%	100%
40	中医院	1	0	0	-	-

备注：数据截止 6 月 10 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。