

热线周报

第 25 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 6 月 24 日

【每周纵览】

6 月 17 日至 6 月 23 日（第 25 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1229 件，日均受理 175 件，较上周减少 0.43%。按来电性质分：求助类 765 件，占 62.25%；投诉举报 462 件，占 37.59%；咨询类 1 件，建议类 1 件。

本周共转办环保工单 79 件，其中工单受理量位于前三位的镇街（园区）是：石莲子镇（15 件）、大店镇（11 件）、坊前镇（10 件）。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 204 件，占总受理量的 16.60%。其中：涉及市容环境问题 202 件。如市民来电求助：莒南县筵宾镇大文山后村，有人员占用该村主要通行道路晾晒小麦秸秆，影响通行，要求村委落实尽快清理的问题。

（二）城管执法问题 153 件，占总受理量的 12.45%。其中：

涉及环境保护管理问题 48 件。如市民来电求助：莒南县振中路的裕隆国际 B 区沿街的酱子烤肉店铺，于 2019 年 6 月 23 日早晨使用音响播放音乐，噪音扰民，市民要求相关部门给予降低音量的问题。**涉及城市规划和人防问题 47 件。**如市民来电投诉：莒南县西一路与民主路交汇处第三中学向西 300 米新宜佳超市门口，有人在该处违章建设大棚，遮挡司机视线，要求落实拆除的问题。

（三）农村工作问题 116 件，占总受理量的 9.44%。其中：**涉及干部作风问题 69 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县相沟镇胡家石河村，该村已缴纳维修道路的费用，但一直未维修，要求落实尽快维修的问题。

（四）道路修建问题 92 件，占总受理量的 7.49%。其中：**涉及道路养护问题 41 件。**如市民来电求助：莒南县黄海路民政局西侧的道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实维修道路的问题。

（五）居民生活问题 82 件，占总受理量的 6.67%。其中：**涉及用水问题 29 件。**如市民来电求助：莒南县涝坡镇石泉河村，由镇水厂供水，水费缴纳至水厂，2019 年 6 月 19 日开始，村西自来水供水主管道漏水，无人员维修，要求相关部门落实尽快维修的问题。**涉及路灯问题 23 件。**如市民来电求助：莒南县东外环与汶泗路交汇处磐龙湖生态产业园，该生态产业园西侧道路未安装路灯，希望相关部门协调安装路灯的问题。

- 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 24 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	145	34	1	87.50%	87.50%
2	经济开发区	82	29	0	85.71%	85.71%
3	板泉镇	78	19	0	83.33%	100%
4	大店镇	69	13	0	-	-
5	道口镇	66	17	0	77.78%	88.89%
6	坊前镇	66	14	0	75%	100%
7	石莲子镇	63	9	0	100%	100%
8	涝坡镇	60	11	0	50%	100%
9	筵宾镇	59	15	0	85.71%	85.71%
10	文疃镇	55	15	0	66.67%	100%
11	洙边镇	36	4	1	100%	100%
12	相沟镇	28	7	0	100%	100%
13	岭泉镇	22	9	0	100%	50%
14	临港产业园	16	2	0	-	-

备注：数据截止 6 月 24 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	144	30	0	85.71%	100%
2	住房保障中心	69	8	0	100%	0%
3	交警大队	52	12	0	100%	100%
4	市场监管局	50	12	0	100%	100%
5	教育和体育局	48	21	1	100%	100%
6	交通运输局	46	22	1	100%	100%
7	人社局	34	4	0	-	-
8	住建局	18	11	0	-	-
9	人民医院	15	2	0	-	-
10	公路局	15	4	0	100%	100%
11	卫生健康局	14	6	1	100%	100%
12	公安局	13	0	0	-	-
13	运营中心	12	5	0	100%	100%
14	农业农村局	10	5	0	100%	100%
15	水利局	8	4	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	自来水公司	7	4	0	100%	100%
17	医疗保障局	6	1	0	-	-
18	供电公司	6	2	0	100%	100%
19	广电网络公司	5	2	0	-	-
20	残疾人联合会	4	2	0	100%	100%
21	行政审批服务局	4	2	0	100%	100%
22	应急管理局	2	1	0	-	-
23	商务局	2	1	0	-	-
24	退役军人事务局	2	1	0	-	-
25	自然资源和规划局	2	1	1	100%	100%
26	税务局	2	1	0	100%	100%
27	村镇银行	2	0	0	-	-
28	工信局	2	1	0	-	-
29	发改局	2	2	0	100%	100%
30	公安消防大队	2	0	0	-	-
31	联通公司	2	1	0	-	-
32	民政局	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	农业机械发展促进中心	1	1	0	100%	100%
34	供销联社	1	0	0	-	-
35	环保局	1	0	0	-	-
36	农商行	1	0	0	-	-
37	临沂农校	1	0	0	-	-
38	公积金	1	0	0	-	-
39	望海楼国有林场	1	1	0	100%	100%
40	文化和旅游局	1	0	0	-	-
41	文化旅游发展中心	1	1	0	100%	100%
42	司法局	1	1	0	-	-
43	畜牧发展促进中心	1	0	0	-	-

备注：数据截止 6 月 24 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。