

热线周报

第 21 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 27 日

【每周纵览】

5 月 20 日至 5 月 26 日（第 21 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1123 件，日均受理 160 件，较上周减少 0.35%。按来电性质分：求助类 716 件，占 63.76%；投诉举报 405 件，占 36.06%；感谢类 1 件；建议类 1 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、居民生活、交通运输的问题。

（一）城市管理问题 119 件，占总受理量的 10.56%。其中：涉及市容环境问题 116 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县经济开发区前粮店村，村西侧工厂将生活垃圾堆放在其耕地中，影响通行，要求尽快清理的问题。

（二）城管执法问题 117 件，占总受理量的 10.38%。其中：涉及环境保护管理问题 41 件。如市民来电举报：莒南县黄海路 32 号华阳小区沿街北京益佳佳房产公司，每天 8:20 左右播放音乐，噪音扰民，影响附近学校教学，要求降低音量的问题。涉及

城市规划和人防问题 39 件。如市民来电投诉：莒南县道口镇西野埠村，2015 年左右原村委徐进东在村中违章扩建房屋，要求尽快拆除的问题。

（三）农村工作问题 112 件，占总受理量的 9.94%。其中：**涉及干部作风问题 64 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇花园村，2013 年该村组织拆迁，因其不同意拆迁，2019 年 1 月 14 日，村委将建筑垃圾堆放在其房屋周围将其房屋周围道路损坏，且将其家中下水道堵塞，其表示不满，要求村委尽快恢复道路原貌且疏通下水道的问题。

（四）居民生活问题 103 件，占总受理量的 9.14%。其中：**涉及用水问题 35 件。**如市民来电投诉：其为莒南县十字路办事处龙山路与淮海路交汇向南 100 米金龙御景园小区的居民，水费缴纳至物业，2019 年 3 月其家水表故障导致计水不准，要求相关部门落实给予其合理的解释的问题。

（五）交通运输问题 75 件，占总受理量的 6.65%。其中：**涉及交通设施问题 34 件。**如市民来电求助：莒南县洙边镇洙边村，该村莒新公路中间护栏未预留出口，导致村民通行不便，要求相关部门落实给予预留出口的问题。

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 27 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 27 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	十字路街道	125	44	0	69.23%	84.62%
2	板泉镇	118	58	0	81.25%	96.88%
3	经济开发区	73	23	0	80%	80%
4	文疃镇	62	17	0	100%	57.14%
5	大店镇	59	26	0	66.67%	100%
6	洙边镇	55	10	0	100%	100%
7	道口镇	52	14	0	100%	100%
8	石莲子镇	50	26	0	50%	87.50%
9	坊前镇	44	16	0	100%	100%
10	涝坡镇	42	15	0	80%	100%
11	筵宾镇	31	9	0	100%	100%
12	岭泉镇	30	11	0	50%	100%
13	相沟镇	27	15	0	100%	100%
14	临港产业园	7	5	0	100%	50%

备注：数据截止 5 月 27 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	68	20	0	100%	100%
2	交警大队	59	25	0	100%	100%
3	综合行政执法局	55	28	0	91.67%	100%
4	市场监管局	46	6	0	100%	100%
5	人社局	39	13	0	80%	100%
6	交通运输局	24	9	0	100%	100%
7	教育和体育局	21	10	0	75%	100%
8	公安局	16	5	0	-	-
9	公路局	16	10	0	100%	100%
10	运营中心	16	4	0	100%	100%
11	住建局	13	6	1	100%	100%
12	供电公司	12	7	0	80%	100%
13	水利局	11	4	0	100%	100%
14	卫生健康局	10	4	0	50%	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	自来水公司	10	8	0	66.67%	100%
16	人民医院	8	2	0	100%	100%
17	广电网络公司	8	5	0	80%	100%
18	自然资源和规划局	7	3	0	100%	100%
19	医疗保障局	5	3	0	100%	100%
20	农业农村局	5	2	0	100%	100%
21	税务局	3	2	0	100%	100%
22	第一中学	3	3	0	100%	100%
23	发改局	3	2	0	100%	100%
24	供销联社	3	1	0	-	-
25	环保局	3	0	0	-	-
26	应急管理局	2	0	0	-	-
27	退役军人事务局	2	0	0	-	-
28	农商行	2	1	0	-	-
29	联通公司	2	2	0	100%	100%
30	商务局	2	1	0	-	-
31	司法局	1	1	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
32	石油公司	1	0	0	-	-
33	老龄委	1	1	0	-	-
34	扶贫办	1	0	0	-	-
35	文化和旅游局	1	0	0	-	-
36	行政审批服务局	1	0	0	-	-
37	烟草公司	1	0	0	-	-
38	临沂农校	1	1	0	0%	100%
39	中医院	1	1	0	100%	100%
40	邮政储蓄银行	1	0	0	-	-
41	邮政公司	1	0	0	-	-
42	人寿保险	1	0	0	-	-
备注：数据截止 5 月 27 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。						