

热线周报

第 32 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 8 月 12 日

【每周纵览】

8 月 05 日至 8 月 11 日（第 32 周），县 12345 热线办共转办市级来电 898 件，日均受理 128 件，较上周减少 12.05%。按来电性质分：求助类 596 件，占 66.37%；投诉举报 296 件，占 32.96%；感谢类 5 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、道路修建、农村工作、环境保护、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 163 件，占总受理量的 18.15%。其中：**涉及路面积水问题 104 件**。如市民来电求助：莒南县相沟镇西安子窝村，2019 年 8 月 10 日雨后，村南耕地内积水严重，要求落实尽快排水的问题。**涉及用水问题 31 件**。如市民来电求助：莒南县道口镇后道口村，该村广场东侧的自来水水龙头损坏，一直流水，要求尽快维修的问题。

（二）道路修建问题 98 件，占总受理量的 10.91%。其中：**涉及道路养护问题 48 件**。如市民来电求助：莒南县十字路街道

黄海路莒南六中西侧道路，路面破损严重，影响通行，要求协调给予维修的问题。**涉及道路改造问题 38 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县筵宾镇后下河村，村内所有的道路积水严重，要求尽快维修道路的问题。

（三）农村工作问题 86 件，占总受理量的 9.58%。其中：**涉及干部作风问题 47 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县洙边镇崖子村，1.村书记王智庆在村内茶园建设灶台，2.村书记王智庆购买两个集装箱花费 1 万元，但上报 3 万元，3.2019 年建设高速占用村民耕地，村书记王智庆每亩耕地少给予发放 4 万元补偿款，要求尽快查处村书记的问题。

（四）环境保护问题 73 件，占总受理量的 8.13%。其中：**涉及固废污染问题 26 件**。如市民来电投诉：莒南县板泉镇郭家坊庄村，村民郭洪乾在村东南角建设养殖场养殖牛、耗子，气味难闻，污染地下水，要求相关部门尽快拆除养殖场的问题。**涉及环境监督管理问题 25 件**。如市民来电投诉：莒南县涝坡镇瞿家大庄村，有较多村民在村东养殖猪，外排污水至河道内，污染环境，要求落实清理河道并制止该行为的问题。

（五）城管执法问题 62 件，占总受理量的 6.90%。其中：**涉及城市规划和人防问题 22 件**。如市民来电投诉：莒南县隆山南路商业步行街北侧的同达居委小区，有不明人员在该小区东首 3 号楼与车库之间违章建设房屋与菜园，要求相关部门尽快拆除的问题。

- 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 12 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	120	54	0	100%	100%
2	板泉镇	101	53	0	100%	100%
3	滂坡镇	92	40	0	100%	100%
4	文疃镇	88	40	0	92.86%	85.71%
5	石莲子镇	84	23	0	100%	100%
6	洙边镇	74	28	0	62.50%	100%
7	道口镇	72	20	0	100%	100%
8	大店镇	70	15	0	0%	100%
9	坊前镇	58	31	0	85.71%	100%
10	筵宾镇	48	16	0	100%	100%
11	经济开发区	47	15	0	100%	66.67%
12	相沟镇	34	15	0	-	-
13	岭泉镇	26	11	0	100%	100%
14	临港产业园	11	8	0	100%	100%

备注：数据截止 8 月 12 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	104	29	0	100%	100%
2	综合行政执法局	77	28	0	100%	100%
3	市场监管局	74	14	0	87.50%	75%
4	交通运输局	42	20	1	100%	80%
5	交警大队	37	15	0	100%	100%
6	人社局	33	12	0	-	-
7	自来水公司	33	23	0	83.33%	100%
8	教育和体育局	32	7	0	-	-
9	住建局	14	4	0	100%	100%
10	卫生健康局	13	6	0	100%	100%
11	人民医院	13	8	0	100%	100%
12	水利局	12	5	0	100%	100%
13	运营中心	12	8	0	-	-
14	公路局	12	4	0	100%	100%
15	供电公司	12	8	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	环保局	10	6	0	-	-
17	公安局	9	5	0	-	-
18	广电网络公司	8	3	0	100%	100%
19	农业农村局	6	1	0	-	-
20	医疗保障局	6	2	0	-	-
21	畜牧发展促进中心	5	5	0	-	-
22	工信局	5	0	0	-	-
23	税务局	5	3	0	-	-
24	联通公司	5	3	0	-	-
25	自然资源和规划局	4	3	0	-	-
26	公积金	4	1	0	100%	100%
27	行政审批服务局	4	3	0	100%	100%
28	退役军人事务局	4	3	0	50%	100%
29	文化和旅游局	3	3	0	-	-
30	移动公司	3	1	0	-	-
31	发改局	3	1	0	100%	100%
32	城乡规划编制研究中心	3	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	公安消防大队	3	2	0	-	-
34	中医院	2	1	0	100%	100%
35	铁塔公司	1	1	0	-	-
36	中国银行	1	0	0	-	-
37	人民银行	1	0	0	-	-
38	司法局	1	0	0	-	-
39	粮食和物资储备中心	1	0	0	-	-
40	林业发展中心	1	0	0	-	-
41	农业机械发展促进中心	1	1	0	100%	100%
42	陡山水库管理处	1	1	0	-	-
43	残疾人联合会	1	1	0	100%	100%
44	村镇银行	1	0	0	-	-
45	农商行	1	1	0	-	-

备注：数据截止 8 月 12 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。