

热线周报

第 17 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 4 月 29 日

【每周纵览】

4 月 22 日至 4 月 28 日（第 17 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1132 件，日均受理 162 件，较上周减少 10.02%。按来电性质分：求助类 748 件，占 66.08%；投诉举报类 381 件，占 33.66%；建议类 1 件；感谢类 1 件；咨询类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）农村工作问题 118 件，占总受理量的 10.42%。其中：涉及干部作风问题 61 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县大店镇大时家庄村，2018 年底村委将其房屋拆除，承诺 2019 年 5 月 1 日给予其分配新的房屋，市民表示新房屋至今未完工，要求村委加快施工进度问题。

（二）居民生活问题 95 件，占总受理量的 8.39%。其中：涉及用水问题 32 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县坊前镇王家相邸村，该村于 2019 年 4 月 20 日因水管爆裂导致停水，要求尽快恢复供水的问题。

（三）城市管理问题 95 件，占总受理量的 9.39%。其中：

涉及市容环境问题 93 件。如市民通过省级热线来电投诉：临沂市莒南县文疃镇陈家岭村村民，2017 年 5 月经村支部书记协调国土部门其在耕地内建设牛棚，2018 年 10 月，村委书记告知牛棚属于违法建筑并告知需拆除，认为不合理，要求相关部门告知 1、牛棚是否需要强拆，2、如何改变土地性质、3、基本农田如何划分，请予以调查处理的问题。

（四）道路修建问题 94 件，占总受理量的 9.30 %。其中：**涉及道路养护问题 64 件。**如市民来电求助：莒南县黄海路实验中学向东通往火车站的道路，现正铺设下水道，因学生放学后人流量大，影响通行，要求落实在道路两侧建设人行道的问题。

（五）城管执法问题 93 件，占总受理量的 8.22 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 42 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县经济开发区西关村，村支部委员孙冲涛、孙冲平、孙运京占用集体耕地进行违章建设，要求尽快拆除的问题。

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 4 月 29 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 4 月 29 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	142	67	0	82.35%	100%
2	十字路街道	125	51	1	100%	100%
3	大店镇	95	41	0	83.33%	83.33%
4	坊前镇	89	38	0	85%	90%
5	文疃镇	82	43	0	91.67%	100%
6	石莲子镇	78	34	0	100%	100%
7	经济开发区	76	40	0	50%	75%
8	洙边镇	75	22	2	27.27%	100%
9	道口镇	69	29	0	92.31%	100%
10	筵宾镇	63	21	0	62.50%	87.50%
11	涝坡镇	53	25	0	94.12%	100%
12	相沟镇	45	15	0	100%	100%
13	岭泉镇	44	12	0	75%	100%
14	临港产业园	26	8	0	80%	100%

备注：数据截止 4 月 29 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	84	28	0	91.67%	91.67%
2	交警大队	79	45	0	93.33%	93.33%
3	市场监管局	72	29	0	76.47%	94.12%
4	综合行政执法局	60	33	0	93.33%	93.33%
5	人社局	50	17	1	100%	100%
6	教育和体育局	49	21	0	100%	100%
7	交通运输局	41	26	0	100%	100%
8	住建局	36	27	0	100%	100%
9	人民医院	22	6	0	100%	100%
10	水利局	17	7	0	100%	100%
11	卫生健康局	14	8	0	83.33%	66.67%
12	公安局	14	6	0	100%	100%
13	农业农村局	11	2	0	100%	50%
14	公路局	10	9	0	75%	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	供电公司	10	4	0	100%	50%
16	广电网络公司	9	5	0	100%	100%
17	退役军人事 务局	8	3	0	100%	100%
18	医疗保障局	8	4	0	66.67%	100%
19	商务局	4	2	0	50%	100%
20	联通公司	4	3	0	100%	100%
21	发改局	3	2	0	100%	100%
22	公安消防大队	3	1	0	-	-
23	环保局	3	1	0	100%	100%
24	文化和旅游局	3	3	0	100%	100%
25	运营中心	3	2	0	-	-
26	自然资源和规 划局	3	2	0	-	-
27	自来水公司	2	0	0	100%	100%
28	移动公司	2	0	0	-	-
29	农商行	2	2	0	-	-
30	供销联社	2	0	0	-	-
31	工信局	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
32	财政局	1	1	0	-	-
33	残疾人联合会	1	1	0	-	-
34	税务局	1	1	0	-	-
35	地方金融发展服务中心	1	1	0	-	-
36	陡山水库管理处	1	1	0	100%	100%
37	机关事务服务中心	1	1	0	100%	100%
38	吉隆河湿地办公室	1	1	0	-	-
39	老龄委办公室	1	0	0	-	-
40	农业机械发展促进中心	1	1	1	-	-
41	临港物流园	1	1	0	100%	100%
42	临沂农校	1	1	0	100%	100%
43	农业银行	1	1	0	-	-
44	公积金	1	1	0	-	-
45	邮政公司	1	0	0	-	-
备注：数据截止 4 月 29 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。						