

热线周报

第 33 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 8 月 19 日

【每周纵览】

8 月 12 日至 8 月 18 日（第 33 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1068 件，日均受理 152 件，较上周增加 18.93%。按来电性质分：求助类 716 件，占 67.04%；投诉举报 347 件，占 32.49%；感谢类 4 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、农村工作、环境保护、道路修建、城市管理的问题。

（一）居民生活问题 147 件，占总受理量的 13.76%。其中：**涉及路面积水问题 71 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县相沟镇曾家官庄村，村中道路低洼造成积水严重，深度 50 厘米，居民出行不便，要求尽快彻底清理积水的问题。**涉及用水问题 26 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县道口镇丁介头村，近期该村水管漏水，每天仅 19:00-19:30 供水，市民表示不满，要求尽快维修的问题。

（二）农村工作问题 114 件，占总受理量的 10.67%。其中：

涉及干部作风问题 66 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县岭泉镇岭泉村，2006 年村内修建高压电线，占用其耕地，赔偿已发放至村委，村委至今未支付，要求村委尽快支付赔偿款的问题。

（三）环境保护问题 90 件，占总受理量的 8.43 %。其中：**涉及环境监督管理问题 36 件。**如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇相邸开发区 342 省道言杰保温材料有限公司，该公司每天排放废气，气味难闻，要求尽快查处的问题。**涉及固废污染问题 32 件。**如市民来电投诉：莒南县大店镇五村，该村驻地存有不明人员养猪，每天粪便外排气味刺鼻，要求相关部门落实尽快取缔的问题。

（四）道路修建问题 81 件，占总受理量的 7.58 %。其中：**涉及道路养护问题 52 件。**如市民来电投诉：莒南县民主路与温泉路交汇处的路面破损严重，要求尽快维修的问题。

（五）城市管理问题 77 件，占总受理量的 7.21 %。其中：**涉及市容环境问题 74 件。**如市民来电投诉：莒南县镇中路与民主路交汇处，每天 04:00-09:00 左右存在大量游动商贩占道经营，要求相关部门制止占道经营的问题。

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 19 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	板泉镇	102	49	0	100%	100%
2	十字路街道	82	20	0	100%	100%
3	滂坡镇	75	18	0	0%	0%
4	文疃镇	70	16	0	100%	100%
5	石莲子镇	67	21	0	50%	50%
6	道口镇	60	15	0	50%	100%
7	大店镇	56	7	0	-	-
8	洙边镇	49	1	0	-	-
9	坊前镇	48	11	0	100%	0%
10	筵宾镇	33	6	0	0%	100%
11	经济开发区	30	2	0	100%	100%
12	岭泉镇	20	2	0	100%	100%
13	相沟镇	20	8	0	100%	100%
14	临港产业园	12	5	0	100%	100%

备注：数据截止 8 月 19 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	83	13	0	-	-
2	综合行政执法局	57	17	0	-	-
3	市场监管局	45	9	0	-	-
4	教育和体育局	44	9	0	100%	100%
5	人社局	37	9	0	0%	100%
6	交通运输局	35	13	0	100%	100%
7	交警大队	25	13	0	100%	100%
8	供电公司	14	4	0	100%	100%
9	人民医院	11	4	0	-	-
10	卫生健康局	10	4	0	-	-
11	退役军人事务局	9	4	0	100%	100%
12	运营中心	9	4	0	-	-
13	自来水公司	9	4	0	-	-
14	环保局	9	3	0	-	-
15	公路局	8	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
16	公安局	8	4	0	100%	100%
17	农业农村局	6	1	0	-	-
18	住建局	6	4	0	-	-
19	行政审批服务局	5	1	0	-	-
20	水利局	5	4	0	-	-
21	广电网络公司	5	3	0	-	-
22	城乡规划编制研究中心	3	0	0	-	-
23	公安消防大队	3	1	0	-	-
24	文化和旅游局	3	1	0	-	-
25	应急管理局	3	1	0	-	-
26	中医院	2	2	0	-	-
27	医疗保障局	2	0	0	-	-
28	移动公司	2	0	0	-	-
29	发改局	2	2	0	-	-
30	林业发展中心	2	0	0	-	-
31	民政局	1	1	0	100%	100%
32	供销联社	1	1	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	工信局	1	0	0	-	-
34	陡山水库管理处	1	1	0	-	-
35	残疾人联合会	1	0	0	-	-
36	工商银行	1	0	0	-	-
37	农商行	1	0	0	-	-
38	司法局	1	0	0	-	-
39	石油公司	1	0	0	-	-
40	电信公司	1	1	0	-	-
41	公积金	1	0	0	-	-
42	邮政储蓄银行	1	1	0	-	-
43	邮政公司	1	1	0	100%	100%
备注：数据截止 8 月 19 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。						