

热线周报

第 48 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 12 月 2 日

【每周纵览】

11 月 25 日至 12 月 1 日（第 48 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1746 件，日均受理 249 件，较上周增加 5.12%。按来电性质分：求助类 1299 件，占 74.39%；投诉举报 447 件，占 25.60%。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 425 件，占总受理量 24.34%。其中：涉及供暖问题 223 件，较上周减少 111 件。如市民来电求助：其为莒南县十字路街道上海路翰林华府小区 26 号楼 104 室业主，该小区开发商为阜丰房地产，该开发商至今未给予其缴纳暖气开口费，导致无法供暖，对此不满，要求开发商尽快给予其缴纳开口费的问题。涉及路灯问题 55 件。如市民来电求助：莒南县十字路街道东风村，该村西南角第二排村巷路口路灯已损坏不亮，要求相关部门协调给予维修路灯的问题。

（二）城市管理问题 258 件，占总受理量的 14.78 %。其中：**涉及市容环境问题 250 件**。如市民来电求助：莒南县岭泉镇大葛集子村，村西的道路上存在较多腐烂的农作物，要求尽快清理的问题。

（三）道路修建问题 147 件，占总受理量的 8.42 %。其中：**涉及道路养护问题 92 件**。如市民来电求助：莒南县十字路街道张家官坊村，该村中心大街的排污管道损坏，要求相关部门尽快维修的问题。**涉及道路改造问题 45 件**。如市民来电求助：莒南县石莲子镇大汪崖村，该村主路破损严重，道路崎岖，影响通行，存在安全隐患。要求村委尽快维修道路的问题。

（四）农村工作问题 136 件，占总受理量的 7.79 %。其中：**涉及干部作风问题 83 件**。如市民来电求助：其为莒南县道口镇周家庄村村民，2019 年 12 月 1 日，其家自来水水管损坏，无法维修，要求协调村委尽快帮助维修的问题。

（五）城管执法问题 123 件，占总受理量的 7.04 %。其中：**涉及市政工程项目 41 件**。如市民来电求助：莒南县整段 518 国道，不明单位将该处道路破坏挖掘大坑，影响通行，存在安全隐患，要求相关部门尽快维修道路的问题。**涉及城市规划和人防问题 38 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县筵宾镇前向河村，村南侧有较多居民在耕地内的违章建设房屋，市民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 12 月 2 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	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	189	60	86.67%	96.67%
2	筵宾镇	163	35	95.83%	100%
3	大店镇	124	49	76%	100%
4	岭泉镇	118	38	93.55%	100%
5	石莲子镇	109	42	90%	95%
6	板泉镇	108	45	87.50%	96.88%
7	文疃镇	107	52	96.55%	96.55%
8	坊前镇	93	27	73.68%	100%
9	涝坡镇	90	35	81.25%	100%
10	相沟镇	84	40	82.35%	94.12%
11	洙边镇	66	23	93.75%	100%
12	道口镇	62	19	100%	100%
13	经济开发区	49	13	25%	62.50%
14	临港产业园	18	11	80%	90%
备注：数据截止 12 月 2 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	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	186	51	70%	100%
2	交警大队	89	39	80%	100%
3	交通运输局	61	35	62.50%	91.67%
4	综合行政执法局	54	20	81.82%	90.91%
5	市场监管局	51	25	92.86%	85.71%
6	教育和体育局	45	25	100%	100%
7	人社局	33	16	100%	66.67%
8	运营中心	26	11	100%	100%
9	供电公司	21	5	33.33%	66.67%
10	卫生健康局	19	4	100%	100%
11	广电网络公司	16	4	-	-
12	住建局	14	7	100%	100%
13	自来水公司	12	4	50%	100%
14	人民医院	12	3	100%	100%
15	工信局	9	4	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
16	退役军人事务局	9	3	100%	100%
17	医疗保障局	8	0	-	-
18	城乡规划编制研究中心	8	3	-	-
19	临沂市公路事业发展中心莒南中心	10	5	100%	100%
20	公安局	7	7	50%	100%
21	第一中学	7	7	-	-
22	临沂农校	7	3	100%	100%
23	移动公司	6	3	100%	100%
24	税务局	5	4	100%	100%
25	生态环境局	5	4	100%	50%
26	供销联社	3	1	-	-
27	发改局	3	3	66.67%	100%
28	自然资源和规划局	3	0	-	-
29	水利局	3	1	100%	100%
30	行政审批服务局	2	1	100%	0%
31	公积金	2	1	-	-
32	邮政公司	1	1	100%	100%

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
33	中医院	1	1	100%	100%
34	公安消防大队	1	0	-	-
35	农商行	1	0	-	-
36	联通公司	1	1	100%	100%
37	林业发展中心	1	1	100%	100%
38	农业机械发展促进中心	1	1	100%	100%
备注：数据截止 12 月 2 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。					