

热线周报

第 42 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 10 月 21 日

【每周纵览】

10 月 14 日至 10 月 20 日（第 42 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1316 件，日均受理 188 件，较上周增加 16.46%。按来电性质分：求助类 866 件，占 65.81%；投诉举报 448 件，占 34.04%；感谢类 2 件。

【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、城管执法、农村工作的问题。

（一）居民生活问题 205 件，占总受理量 15.57%。其中：**涉及用水问题 62 件**。如市民通过省级热线来电求助：其为莒南县板泉镇夏庄村村民，2005 年家里安装自来水表，但其未使用过自来水，水表却显示水方数，要求协调处理该问题。**涉及路灯问题 47 件**。如市民来电求助：莒南县西五路实验中学北校区，该校门前路灯开启时间较晚，要求提前开启路灯的问题。

（二）城市管理问题 190 件，占总受理量的 14.43%。其中：**涉及市容环境问题 183 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南

县滨海路与隆山路交汇处九州小区 1 号楼别墅区，业主在楼顶加盖一层房屋，属于违章建筑，要求尽快拆除的问题。

（三）道路修建问题 138 件，占总受理量的 10.48%。其中：**涉及道路养护问题 62 件**。如市民来电求助：莒南县十字路街道小埠南村，本村村北东西主道路破损严重，影响通行，要求相关部门落实维修的问题。**涉及道路改造问题 44 件**。如市民来电求助：莒南县石泉路与西一路交汇向西 1000 米，此路段正在修路，2019 年 9 月 1 日整个路面全部挖掘，导致无法通行，严重影响附近居民生活，其表示不合理，要求尽快修缮此道路的问题。

（四）城管执法问题 129 件，占总受理量的 9.80%。其中：**涉及市政工程项目 52 件**。如市民来电求助：莒南县十泉路与西一路交汇处向西 200 米达美华侨城小区，现莒南县十泉路与西一路交汇处东西南北四个方向的道路均封闭修路，影响该小区业主出行，要求相关部门尽快协调预留通行的道路的问题。**涉及环境保护管理问题 37 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇西杨家圈村，该村北有家刻石厂，每天加工作业噪音严重，要求相关部门落实尽快查处的问题。

（五）农村工作问题 108 件，占总受理量的 8.21%。其中：**涉及干部作风问题 51 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县石莲子镇彭古城村，近期村书记将村西北侧的 18 亩耕地售卖给个人，市民对此不满意，要求尽快查的问题。

- 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 10 月 21 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	167	29	0	100%	100%
2	大店镇	83	5	0	100%	100%
3	板泉镇	82	18	0	100%	100%
4	石莲子镇	67	9	0	66.67%	100%
5	经济开发区	65	39	0	76.92%	92.31%
6	涝坡镇	59	10	0	75%	100%
7	洙边镇	56	16	0	100%	100%
8	坊前镇	39	8	0	80%	80%
9	道口镇	39	4	0	33.33%	33.33%
10	文疃镇	37	5	0	100%	100%
11	相沟镇	36	12	0	50%	100%
12	筵宾镇	32	5	0	100%	100%
13	岭泉镇	22	2	0	50%	50%
14	临港产业园	17	9	0	100%	100%

备注：数据截止 10 月 21 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	136	11	0	75%	100%
2	运营中心	78	39	0	100%	100%
3	交警大队	73	19	0	100%	83.33%
4	综合行政执法局	71	21	0	88.89%	88.89%
5	市场监管局	62	20	0	83.33%	83.33%
6	交通运输局	56	31	0	100%	93.33%
7	教育和体育局	39	11	0	100%	100%
8	人社局	32	12	0	100%	100%
9	住建局	22	15	0	100%	100%
10	自来水公司	19	15	0	100%	100%
11	卫生健康局	17	5	0	100%	100%
12	供电公司	15	5	0	100%	100%
13	公路局	14	10	0	100%	100%
14	人民医院	12	4	0	100%	100%
15	农业农村局	11	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
16	水利局	10	2	0	-	-
17	公安局	9	1	0	100%	100%
18	广电网络公司	6	0	0	-	-
19	自然资源和规划局	6	3	0	100%	100%
20	退役军人事务局	5	4	0	100%	100%
21	环保局	5	2	0	-	-
22	医疗保障局	4	4	0	100%	100%
23	临沂农校	4	2	0	100%	100%
24	移动公司	3	2	0	100%	100%
25	公安消防大队	3	2	0	-	-
26	财政局	2	0	0	-	-
27	残疾人联合会	2	0	0	-	-
28	粮食和物资储备中心	2	2	0	100%	100%
29	文化市场管理执法局	2	0	0	-	-
30	公积金	2	1	0	100%	100%
31	商务局	1	1	0	100%	100%
32	民政局	1	1	0	0%	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
33	农业机械发展促进中心	1	1	0	-	-
34	供销联社	1	0	0	-	-
35	吉隆河湿地办	1	1	0	-	-
36	陡山水库管理处	1	0	0	-	-
37	发改局	1	1	0	-	-
38	扶贫办	1	0	0	-	-
39	工信局	1	0	0	-	-

备注：数据截止 10 月 21 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。