

热线周报

第 41 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 10 月 14 日

【每周纵览】

10 月 7 日至 10 月 13 日（第 41 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1130 件，日均受理 161 件，较上周减少 13.61%。按来电性质分：求助类 752 件，占 66.55%；投诉举报 376 件，占 33.27%；建议类 1 件；感谢类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）城管执法问题 129 件，占总受理量的 11.41%。其中：**涉及市政工程项目 54 件**。如市民来电投诉：莒南县洙边镇崖子村，2019 年 10 月，该村西道路被不明单位无故封堵，无法通行，未安装无法通行标志，市民表示不合理，要求相关部门落实安装无法通行标志的问题。**涉及城市规划和人防问题 37 件**。如市民通过省级热线来电求助：临沂市莒南县筵宾镇前下河村，村内存在违章建筑，要求尽快拆除的问题。

（二）居民生活问题 111 件，占总受理量 9.82%。其中：涉

及用水问题 36 件。如市民来电求助：其为莒南县道口镇丁介头村村民，该村于 2019 年 9 月无故停水，至今未供水，水费由村委代收，要求相关部门落实尽快供水的问题。**涉及供暖问题 21 件。**如市民来电求助：其为莒南县隆山路富源商贸城小区 2 号楼 2 单元 502 室的业主，2019 年 10 月，其向莒南县信源热力公司缴纳暖气配套费，强制要求其购买两个暖气阀门，承诺给其安装暖气开关阀门，现在拒绝给其安装，其表示不满，要求尽快给其安装暖气开关阀门的问题。

（三）城市管理问题 105 件，占总受理量的 9.29%。其中：**涉及市容环境问题 97 件。**如市民通过省级热线来电求助：其父亲程文布于 2019 年 10 月 7 日 19:00 在莒南县临港产业园张家派庄村内广场东侧道路驾驶摩托车，因施工物料未摆放到位导致摔伤，市民要求施工单位给予合理解释的问题。

（四）道路修建问题 104 件，占总受理量的 9.20%。其中：**涉及道路养护问题 53 件。**如市民来电求助：莒南县南外环全段，路面破损严重，影响居民出行，要求落实尽快铺垫或者维修路面的问题。**涉及施工工期问题 29 件。**如市民来电求助：莒南县石泉路与西一路交汇处向北路段，自 2019 年 9 月份左右开始修建道路，至今未修建完成，市民表示未见到工人修建道路，影响通行，要求相关部门落实给予答复施工完工时间并尽快施工的问题。

（五）农村工作问题 98 件，占总受理量的 8.67%。其中：

涉及干部作风问题**58**件。如市民通过省级热线来电求助：2018年4月，其跟随莒南县涝坡镇亓山村村委建设公墓，已竣工，拖欠市民12万元工资未支付，要求相关部门落实尽快支付工资的问题。

- 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14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	218	153	0	91.67%	95%
2	十字路街道	166	87	0	69.57%	82.61%
3	洙边镇	74	41	0	50%	80%
4	石莲子镇	72	25	0	50%	100%
5	涝坡镇	66	39	0	72.73%	90.91%
6	大店镇	65	17	0	0%	100%
7	筵宾镇	65	21	0	100%	100%
8	经济开发区	61	29	0	66.67%	100%
9	坊前镇	59	27	0	100%	100%
10	道口镇	57	18	0	80%	80%
11	文疃镇	53	25	0	100%	100%
12	相沟镇	50	15	0	66.67%	100%
13	岭泉镇	45	17	0	66.67%	66.67%
14	临港产业园	25	12	0	100%	100%

备注：数据截止 10 月 14 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	163	55	1	100%	100%
2	交警大队	102	45	0	80%	100%
3	综合行政执法局	94	54	0	90%	100%
4	市场监管局	91	32	0	75%	87.50%
5	运营中心	83	13	0	83.33%	83.33%
6	住建局	64	53	0	87.50%	75%
7	交通运输局	56	43	0	100%	87.50%
8	教育和体育局	41	18	0	100%	66.67%
9	人社局	36	17	0	66.67%	100%
10	自来水公司	35	28	0	42.86%	85.71%
11	公路局	28	19	0	100%	100%
12	卫生健康局	21	7	0	100%	100%
13	供电公司	20	14	0	50%	50%
14	人民医院	18	6	0	100%	100%
15	农业农村局	14	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	环保局	14	0	0	-	-
17	广电网络公司	12	3	0	-	-
18	医疗保障局	11	0	0	-	-
19	退役军人事务局	9	6	0	100%	100%
20	水利局	8	5	0	100%	100%
21	公安局	7	4	0	100%	100%
22	残疾人联合会	7	4	0	50%	50%
23	供销联社	6	4	0	-	-
24	临沂农校	5	4	0	100%	100%
25	自然资源和规划局	4	1	0	-	-
26	财政局	4	1	0	-	-
27	畜牧发展促进中心	4	0	0	-	-
28	应急管理局	3	0	0	-	-
29	中医院	2	1	0	-	-
30	文化旅游发展中心	2	1	0	100%	100%
31	工信局	2	2	0	100%	100%
32	农业机械发展促进中心	2	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	粮食和物资储备中心	1	0	0	-	-
34	陡山水库管理处	1	1	0	-	-
35	税务局	1	0	0	-	-
36	农商行	1	0	0	-	-
37	公积金	1	0	0	-	-
38	邮政储蓄银行	1	0	0	-	-
39	商务局	1	1	0	-	-

备注：数据截止 10 月 14 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。