

热线周报

第 37 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 9 月 16 日

【每周纵览】

9 月 09 日至 9 月 15 日（第 37 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1053 件，日均受理 150 件，较上周增加 3.74%。按来电性质分：求助类 661 件，占 62.77%；投诉举报 391 件，占 37.13%；建议类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 137 件，占总受理量的 13.01%。其中：**涉及市容环境问题 128 件**。如市民来电投诉：莒南县温泉路与民主路交汇向南路段，每天全天时间段，商贩占道经营严重，影响通行，要求协调给予清理的问题。

（二）居民生活问题 114 件，占总受理量的 10.83%。其中：**涉及用水问题 49 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇大岭村，水费缴纳至村委，自 2019 年 9 月开始，该村自来水无故频繁停水，影响居民生活，要求协调尽快恢复正常供水的问题。**涉及路**

灯问题 **31** 件。如市民来电求助：莒南县临港产业园许派庄村，该村村南主干道道路两侧的路灯故障，影响市民通行，要求相关部门尽快维修的问题。

（三）城管执法问题 112 件，占总受理量的 10.64%。其中：**涉及市政工程项目 40 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县石莲子镇香城村，自 2019 年 2 月份开始，村民秦夫松私自占用村西道路放置机器，影响通行，要求落实尽快疏通道路的问题。**涉及环境保护管理问题 35 件**。如市民通过省级热线来电投诉：临沂市莒南县坊前镇黄山前村，村东有处严加生石料厂，每天不定时进行加工，严重噪音扰民，并将石料存放至道路周围，影响车辆出行，要求相关部门落实尽快关停的问题。

（四）道路修建问题 109 件，占总受理量的 10.35%。其中：**涉及道路养护问题 67 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县大店镇通往道口镇的主干道路（属于大店镇范围），道路未硬化，影响车辆通行，要求落实尽快硬化道路的问题。**涉及道路改造问题 23 件**。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县涝坡镇中心街，整条道路于 2019 年 9 月 1 日起开始进行修路，并进行封路，导致居民出行不便，商铺无法营业，要求尽快维修道路恢复正常通行的问题。

（五）农村工作问题 74 件，占总受理量的 7.02%。其中：**涉及干部作风问题 38 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县板泉镇潘庄村，2014 年，村委要求其给予该村购买红白理事

用具，花费 17000 元左右，村委至今未支付其费用，要求尽快支付的问题。

- 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 9 月 16 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 | 97 | 3 | 0 | - | - |
| 2 | 板泉镇 | 92 | 0 | 0 | - | - |
| 3 | 筵宾镇 | 78 | 6 | 0 | 100% | 100% |
| 4 | 石莲子镇 | 76 | 0 | 0 | - | - |
| 5 | 涝坡镇 | 76 | 0 | 0 | - | - |
| 6 | 道口镇 | 65 | 0 | 0 | - | - |
| 7 | 大店镇 | 53 | 0 | 0 | - | - |
| 8 | 文疃镇 | 44 | 0 | 0 | - | - |
| 9 | 洙边镇 | 43 | 0 | 0 | - | - |
| 10 | 经济开发区 | 36 | 1 | 0 | 0% | 0% |
| 11 | 坊前镇 | 34 | 0 | 0 | - | - |
| 12 | 相沟镇 | 28 | 0 | 0 | - | - |
| 13 | 岭泉镇 | 24 | 1 | 0 | 100% | 0% |
| 14 | 临港产业园 | 12 | 0 | 0 | - | - |

备注：数据截止 9 月 16 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 | 104 | 1 | 0 | - | - |
| 2 | 市场监管局 | 77 | 2 | 0 | - | - |
| 3 | 综合行政执法局 | 58 | 0 | 0 | - | - |
| 4 | 教育和体育局 | 55 | 5 | 0 | 100% | 100% |
| 5 | 交警大队 | 52 | 0 | 0 | - | - |
| 6 | 交通运输局 | 40 | 3 | 0 | 100% | 100% |
| 7 | 人社局 | 30 | 1 | 0 | - | - |
| 8 | 水利局 | 25 | 0 | 0 | - | - |
| 9 | 运营中心 | 25 | 3 | 0 | - | - |
| 10 | 自来水公司 | 15 | 0 | 0 | - | - |
| 11 | 人民医院 | 14 | 0 | 0 | - | - |
| 12 | 卫生健康局 | 13 | 1 | 0 | 100% | 100% |
| 13 | 环保局 | 10 | 0 | 0 | - | - |
| 14 | 公路局 | 10 | 0 | 0 | - | - |
| 15 | 公安局 | 8 | 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 |
|----|----------|-----|-----|-----|-----------|-----------|
| 16 | 临沂农校 | 8 | 0 | 0 | - | - |
| 17 | 住建局 | 7 | 1 | 0 | - | - |
| 18 | 广电网络公司 | 6 | 0 | 0 | - | - |
| 19 | 税务局 | 5 | 0 | 0 | - | - |
| 20 | 医疗保障局 | 5 | 0 | 0 | - | - |
| 21 | 自然资源和规划局 | 4 | 0 | 0 | - | - |
| 22 | 供销联社 | 3 | 0 | 0 | - | - |
| 23 | 农业农村局 | 3 | 0 | 0 | - | - |
| 24 | 工信局 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 25 | 供电公司 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 26 | 移动公司 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 27 | 退役军人事务局 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 28 | 公积金 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 29 | 铁塔公司 | 2 | 0 | 0 | - | - |
| 30 | 行政审批服务局 | 1 | 0 | 1 | - | - |
| 31 | 公安消防大队 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 32 | 发改局 | 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 |
|----|------------|-----|-----|-----|-----------|-----------|
| 33 | 农业机械发展促进中心 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 34 | 粮食和物资储备中心 | 1 | 0 | 0 | - | - |

备注：数据截止 9 月 16 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。