

热线周报

第 45 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 11 月 11 日

【每周纵览】

11 月 4 日至 11 月 10 日（第 45 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1343 件，日均受理 191 件，较上周减少 18.65%。按来电性质分：求助类 973 件，占 72.45%；投诉举报 364 件，占 27.10%；建议类 4 件，感谢类 2 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、道路修建、城管执法、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 248 件，占总受理量的 18.46%。其中：**涉及市容环境问题 240 件**。如市民来电求助：莒南县洙边镇通往县城莒新路的洙边镇路段，每天晚上不定时有运输石子的货车经过该路段，未覆盖篷布，将石子洒落地面，存在安全隐患，要求相关部门尽快协调制止洒落石子的问题。

（二）居民生活问题 171 件，占总受理量 12.73%。其中：**涉及路灯问题 55 件**。如市民来电投诉：莒南县板泉镇前养鱼池村，该村部分路灯损坏不亮，存在安全隐患，要求相关部门协助

尽快维修的问题。**涉及用水问题 40 件**。如市民来电求助：莒南县相沟镇王祥社区，村委代收水费，2019 年 11 月 7 日停水，至今未恢复，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

（三）道路修建问题 140 件，占总受理量的 10.42%。其中：**涉及道路养护问题 79 件**。如市民来电求助：莒南县涝坡镇李鸡山村，村西南果园南侧道路破损严重，要求相关部门落实尽快给予维修的问题。**涉及道路改造问题 41 件**。如市民来电求助：莒南县石莲子镇尤家柳峪村，该村的生产路坑洼不平，影响通行，希望相关部门尽快落实维修的问题。

（四）城管执法问题 139 件，占总受理量的 10.34%。其中：**涉及环境保护管理问题 46 件**。如市民来电求助：莒南县天桥路与洪石路交汇处史丹利景城花园小区工地，不定时夜间进行施工，噪音扰民，要求相关部门落实制止的问题。**涉及城市规划和人防问题 43 件**。如市民来电举报：莒南县十字路街道郁家东山村，村民郁章德（音译）在村东侧耕地内违章建设大棚，正在建设中，要求相关部门落实尽快制止拆除违章建筑的问题。

（五）农村工作问题 100 件，占总受理量的 7.45%。其中：**涉及干部作风问题 51 件**。如市民来电求助：其为莒南县岭泉镇东石沟村村民，2019 年 11 月 1 日，因其家门前自来水管漏水，村委将其家门前道路挖掘，挖掘后发现为市民自家水管漏水，非公共水管漏水，不予维修，且不予回填，市民认为不合理，要求协调村委尽快给予维修并回填的问题。

- 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 11 月 11 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	板泉镇	173	61	91.67%	100%
2	相沟镇	110	33	73.33%	93.33%
3	坊前镇	105	35	86.96%	95.65%
4	岭泉镇	97	28	85.71%	100%
5	石莲子镇	96	26	70%	80%
6	大店镇	91	13	100%	100%
7	十字路街道	88	34	100%	87.50%
8	涝坡镇	75	31	55%	95%
9	文疃镇	61	33	90.48%	95.24%
10	道口镇	58	22	100%	85.71%
11	经济开发区	57	31	75%	83.33%
12	洙边镇	54	10	66.67%	100%
13	筵宾镇	47	18	100%	100%
14	临港产业园	10	4	100%	100%

备注：数据截止 11 月 11 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	129	17	80%	100%
2	综合行政执法局	52	19	100%	91.67%
3	市场监管局	50	7	100%	100%
4	交警大队	50	23	80%	100%
5	运营中心	37	24	100%	100%
6	人社局	32	19	75%	100%
7	交通运输局	29	18	76.92%	92.31%
8	教育和体育局	24	9	100%	100%
9	住建局	21	17	66.67%	83.33%
10	自来水公司	15	9	100%	100%
11	广电网络公司	12	1	-	-
12	临沂市公路事业发展中心莒南中心	10	6	100%	100%
13	卫生健康局	10	4	-	-
14	人民医院	7	4	100%	100%
15	生态环境局	7	5	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
16	公安局	7	0	-	-
17	临沂农校	7	3	50%	100%
18	农业农村局	6	3	-	-
19	水利局	4	3	100%	100%
20	农业机械发展促进中心	4	1	-	-
21	供销联社	3	0	-	-
22	邮政公司	3	0	-	-
23	公积金	2	1	100%	100%
24	自然资源和规划局	2	0	-	-
25	退役军人事务局	2	1	-	-
26	行政审批服务局	2	1	-	-
27	医疗保障局	2	1	-	-
28	移动公司	2	1	-	-
29	税务局	2	0	-	-
30	财政局	2	2	-	-
31	粮食和物资储备中心	2	2	-	-
32	民政局	1	1	-	-

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	城乡规划编制研究中心	1	1	100%	100%
34	工业和信息化局	1	1	-	-
35	公安消防大队	1	1	-	-

备注：数据截止 11 月 11 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。