

热线周报

第 15 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 4 月 15 日

【每周纵览】

4 月 8 日至 4 月 14 日（第 15 周），县 12345 热线办共转办市级来电 971 件，日均受理 139 件，较上周增加 8.00%。按来电性质分：求助类 638 件，占 65.71%；投诉举报类 329 件，占 33.88%；建议类 1 件；感谢类 3 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、居民生活、城市管理、交通运输、环境保护的问题。

（一）农村工作问题 114 件，占总受理量的 11.74%。其中：**涉及干部作风问题 55 件**。如市民来电求助：莒南县相沟镇东结庄村，2019 年 4 月，村委将较多树木种植在其家的房屋北侧，其表示如树木长高刮风时易存在安全隐患，要求落实村委尽快给予移除的问题。**涉及占地补偿问题 32 件**。如市民通过省级热线来电求助：其父母为莒南县大店镇陈家庄子村村民，国家电网占用其家耕地，至今未给予赔偿，要求相关部门给予其合理解释并尽快赔偿的问题。

（二）居民生活问题 85 件，占总受理量的 8.75%。其中：**涉及用水问题 26 件**。如市民来电求助：莒南县十字路镇福祥居

居委，水费交到村委，自来水公司未全天供水，要求自来水公司全天供水的问题。

（三）城市管理问题 79 件，占总受理量的 8.14%。其中：涉及市容环境问题 38 件。如市民来电求助：莒南县石莲子镇前劈头村，2019 年 4 月 10 日村委无故将沙土堆放至其家门前，影响其通行，要求村委尽快清理的问题。

（四）交通运输问题 78 件，占总受理量的 8.03%。其中：涉及交通设施问题 43 件。如市民来电投诉：莒南县站前路与民主路交汇处无信号灯，每天上下班期间交通堵塞严重，要求相关部门设置信号灯的问题。

（五）环境保护问题 78 件，占总受理量的 8.03%。其中：涉及固废污染问题 41 件。如市民来电求助：莒南县板泉镇马槽头村，村西南大桥底下存在一头死猪，污染严重，要求尽快清理的问题。

- 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 4 月 15 日

报：县委书记、县长、县委副书记、县纪委书记、县委政法委书记、
副县长、县政府党组成员

送：县直各单位、镇街（园区）

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 4 月 15 日印发

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	133	77	0	100%	100%
2	十字路街道	96	54	0	93.33%	93.33%
3	坊前镇	77	35	1	87.50%	87.50%
4	相沟镇	76	29	0	83.33%	16.67%
5	石莲子镇	74	30	0	85.71%	100%
6	洙边镇	72	22	0	80%	100%
7	道口镇	66	40	0	87.50%	87.50%
8	大店镇	62	16	0	85.71%	85.71%
9	涝坡镇	62	35	1	85.71%	100%
10	文疃镇	62	20	3	71.43%	85.71%
11	经济开发区	44	15	1	83.33%	66.67%
12	筵宾镇	41	17	2	100%	100%
13	岭泉镇	33	8	0	100%	100%
14	临港产业园	24	16	0	66.67%	66.67%

备注：数据截止 4 月 15 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	95	29	0	100%	60%
2	交警大队	66	33	0	100%	100%
3	市场监管局	60	30	0	100%	100%
4	交通运输局	45	33	0	100%	90%
5	综合行政执法局	39	14	1	100%	100%
6	教育和体育局	33	20	1	100%	100%
7	住建局	25	6	1	100%	100%
8	人社局	23	14	1	100%	100%
9	人民医院	16	7	2	100%	100%
10	水利局	12	7	3	100%	100%
11	公安局	9	5	1	100%	100%
12	卫生健康局	9	9	1	100%	75%
13	供电公司	8	5	0	100%	100%
14	广电网络公司	7	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
15	发改局	6	4	0	100%	100%
16	自来水公司	6	4	4	-	-
17	公安消防大队	5	2	0	100%	100%
18	公路局	5	4	0	-	-
19	环保局	4	2	0	0%	0%
20	退役军人事务局	4	2	1	-	-
21	农业农村局	4	3	0	-	-
22	医疗保障局	4	3	3	-	-
23	运营中心	3	3	0	-	-
24	自然资源和规划局	3	3	0	-	-
25	税务局	3	2	0	-	-
26	农业机械发展促进中心	2	2	0	0%	0%
27	文化和旅游局	2	1	1	100%	100%
28	城乡建设和人民防空保障服务中心	2	0	0	-	-
29	联通公司	2	2	0	100%	100%
30	粮食和物资储备中心	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
31	林业发展中心	1	0	0	-	-
32	农商行	1	0	0	-	-
33	基隆河湿地办公室	1	1	0	-	-
34	扶贫办	1	0	0	-	-
35	工信局	1	0	0	-	-
36	职教中心	1	0	1	-	-
37	中医院	1	1	0	-	-
38	应急管理局	1	1	1	100%	100%
39	行政审批服务局	1	0	0	-	-
40	畜牧发展促进中心	1	1	0	100%	100%
41	烟草公司	1	1	0	-	-
42	山东省政府旧址管理处	1	0	0	-	-
43	邮政公司	1	1	0	-	-

备注：数据截止 4 月 15 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。