

热线周报

第 43 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 10 月 28 日

【每周纵览】

10 月 21 日至 10 月 27 日（第 43 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1434 件，日均受理 204 件，较上周增加 8.96%。按来电性质分：求助类 1019 件，占 71.05%；投诉举报 415 件，占 28.94%。

【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、农村工作、城管执法的问题。

（一）城市管理问题 295 件，占总受理量的 20.57%。其中：**涉及市容环境问题 289 件**。如市民来电举报：莒南县淮海路与富民路交汇处东北角，该处有作业洒水车每天夜间施工洒水，噪音扰民，影响附近居民生活，要求相关部门落实制止噪音的问题。

（二）居民生活问题 214 件，占总受理量 14.92%。其中：**涉及路灯问题 52 件**。如市民来电求助：莒南县西一路华苑嘉园小区，通往小区的路口南侧有处路灯，不方便车辆通行，要求给予挪移位置的问题。**涉及用水问题 51 件**。如市民来电投诉：莒

南县经济开发区尹家钓鱼台村，水费交至村委，2019年9月20日左右，村内总水表被不明单位摘除，现村内停水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

（三）道路修建问题 167 件，占总受理量的 11.64%。其中：**涉及道路养护问题 102 件**。如市民来电求助：自 2019 年 9 月开始莒南县西一路与西五路之间的石泉路维修道路，该处设置一条辅路坑洼不平，导致车辆通行不便，要求相关部门落实给予铺垫辅路的问题。**涉及道路改造问题 50 件**。如市民来电投诉：莒南县大店镇至道口镇的之间的道路，道口镇整段坑洼严重，影响通行且存在安全隐患，要求相关部门尽快填埋道路大坑以便出行并维修道路的问题。

（四）农村工作问题 112 件，占总受理量的 7.81%。其中：**涉及干部作风问题 63 件**。如市民通过省级热线来电求助：临沂市莒南县洙边镇北龙掌村，村书记刘景尊占用村北侧的耕地建设院子河道路，要求尽快查处的问题。

（五）城管执法问题 104 件，占总受理量的 7.25%。其中：**涉及市政工程项目 44 件**。如市民来电求助：莒南县隆山路与西一路之间的十泉路，该道路维修中，施工方未采取降尘措施，扬尘严重，要求相关部门落实做好防尘措施的问题。**涉及环境保护管理问题 30 件**。如市民来电投诉：莒南县涝坡镇红运社区沿街楼，每天夜间施工，噪音扰民，要求落实禁止夜间施工的问题。

- 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 28 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	139	61	0	90.91%	100%
2	石莲子镇	109	22	0	33.33%	33.33%
3	大店镇	91	41	0	62.50%	100%
4	岭泉镇	90	47	0	100%	100%
5	洙边镇	89	33	0	69.23%	92.31%
6	板泉镇	74	34	0	75%	83.33%
7	筵宾镇	71	47	0	88.24%	100%
8	经济开发区	70	38	0	100%	80%
9	文疃镇	67	43	0	80%	80%
10	道口镇	57	22	0	20%	80%
11	涝坡镇	57	25	0	100%	100%
12	坊前镇	46	12	0	0%	100%
13	相沟镇	39	16	0	-	-
14	临港产业园	8	5	0	100%	100%

备注：数据截止 10 月 28 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	171	75	0	90.91%	54.55%
2	市场监管局	56	25	0	100%	100%
3	综合行政执法局	51	31	0	25%	75%
4	交通运输局	51	33	0	100%	90%
5	交警大队	46	22	0	66.67%	66.67%
6	自来水公司	42	37	0	42.86%	100%
7	教育和体育局	39	17	0	100%	66.67%
8	运营中心	38	11	0	100%	75%
9	人社局	25	21	0	100%	100%
10	住建局	17	11	0	100%	100%
11	卫生健康局	13	3	0	100%	100%
12	公路局	11	6	0	100%	100%
13	供电公司	7	3	0	0%	0%
14	人民医院	7	4	0	-	-
15	农业农村局	5	5	0	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	粮食和物资储备中心	5	1	0	-	-
17	公安局	5	3	0	-	-
18	广电网络公司	4	1	0	-	-
19	退役军人事务局	4	1	0	-	-
20	自然资源和规划局	4	2	0	-	-
21	临沂农校	3	3	0	100%	100%
22	医疗保障局	3	3	0	-	-
23	生态环境局	3	1	0	-	-
24	农商行	2	0	0	-	-
25	临沂市公路事业发展中心莒南中心	2	2	0	-	-
26	公积金	2	2	0	-	-
27	邮政公司	2	0	0	-	-
28	民政局	1	1	0	-	-
29	农业机械发展促进中心	1	0	0	-	-
30	畜牧发展促进中心	1	1	0	-	-
31	水利局	1	1	0	100%	100%
32	税务局	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	村镇银行	1	1	0	-	-
34	财政局	1	1	0	-	-
35	残疾人联合会	1	0	0	-	-
36	发改局	1	0	0	-	-
37	公安消防大队	1	0	0	-	-
38	工信局	1	0	0	-	-

备注：数据截止 10 月 28 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。