热线周报

第 20 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心　　2019 年 5 月 20 日

【每周纵览】

5 月 13 日至 5 月 19 日（第 20 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1127 件，日均受理 161 件，较上周减少 8.60%。按来电性质分：求助类 726 件，占 64.42％；投诉举报 398 件，占 35.31％；感谢类 2 件；建议类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、城管执法、农村工作、环境保护、交通运输的问题。

（一）居民生活问题 109 件，占总受理量的 9.67％。其中：**涉及用水问题 44 件。**如市民来电求助：莒南县镇中路与石泉路交汇处东北角裕龙国际小区，水费缴纳至物业，2019 年 5 月开始，该小区经常频繁停水，影响居民使用，要求落实恢复正常供水的问题。

（二）城管执法问题 108 件，占总受理量的 9.58％。其中：**涉及环境保护管理问题 44 件。**如市民来电投诉：莒南县隆山路阜丰时代城北侧工地，经常夜间施工，噪音扰民严重，影响周围

居民休息，要求相关部门落实尽快制止夜间施工的问题。**涉及城市规划和人防问题 40 件。**如市民通过省级热线来电举报：莒南县板泉镇小胡家庄村，村民夏继令在村东耕地内违章建设房屋，要求相关部门落实拆除的问题。

（三）农村工作问题 97 件，占总受理量的 8.61％。其中：**涉及干部作风问题** 48 **件。**如市民通过省级热线来电求助：其为莒南县文疃镇西田庄村村民，其是五保户，2018 年，村委书记高月宝私自扣留其补贴及待遇，且私自扣留其扶贫款 1000 元，对此不满，要求尽快落实归还钱款并补发待遇的问题。

（四）环境保护问题 89 件，占总受理量的 7.90％。其中：**涉及固废污染问题** 46 **件。**如市民来电投诉：莒南县涝坡镇诚子村，2019 年 5 月，村内的道路存在他人晾晒猪粪，气味难闻，要求尽快清理的问题。

（五）交通运输问题 89 件，占总受理量的 7.90％。其中：**涉及交通设施问题 51 件。**如市民来电求助：莒南县隆山北路与滨海路交汇处，该处直行车道车流量较多，导致每天交通拥堵，要求落实直行与左转同时通行的问题。

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5月20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5月20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	114	29	0	66.67%	100%
2	十字路街道	112	47	0	77.78%	100%
3	文疃镇	69	24	0	66.67%	77.78%
4	涝坡镇	64	20	0	85.71%	100%
5	石莲子镇	59	18	0	100%	100%
6	道口镇	57	20	0	71.43%	100%
7	经济开发区	53	14	0	100%	100%
8	坊前镇	51	17	0	80%	100%
9	大店镇	45	16	0	80%	100%
10	洙边镇	45	11	0	100%	100%
11	岭泉镇	40	15	0	100%	100%
12	相沟镇	37	9	0	0%	100%
13	筵宾镇	28	8	0	-	-
14	临港产业园	21	5	0	100%	100%
备注：数据截止 5 月 20 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	83	20	0	75%	50%
2	综合行政执法局	70	27	0	100%	100%
3	交警大队	65	21	0	100%	100%
4	市场监管局	43	18	0	100%	100%
5	人社局	35	7	0	-	-
6	交通运输局	28	17	0	100%	100%
7	教育和体育局	28	9	0	100%	100%
8	公路局	20	4	0	100%	100%
9	公安局	12	5	0	100%	100%
10	人民医院	10	2	0	100%	100%
11	住建局	10	2	0	100%	100%
12	医疗保障局	9	6	0	100%	100%
13	水利局	9	3	0	100%	100%
14	卫生健康局	8	7	0	66.67%	100%

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	环保局	7	0	0	-	-
16	供电公司	7	2	0	-	-
17	广电网络公司	6	1	0	-	-
18	退役军人事务局	5	3	0	100%	100%
19	运营中心	5	1	0	-	-
20	农业农村局	4	0	0	-	-
21	自然资源和规划局	3	0	0	-	-
22	自来水公司	2	2	0	100%	100%
23	公积金	2	1	0	100%	100%
24	邮政公司	2	1	0	100%	0%
25	行政审批服务局	2	0	0	-	-
26	税务局	2	0	0	-	-
27	供销联社	2	0	0	-	-
28	发改局	2	0	0	-	-
29	联通公司	2	1	0	-	-
30	民政局	1	0	0	-	-
31	文化旅游发展中心	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
32	第一中学	1	0	0	-	-
33	陡山水库管理处	1	0	0	-	-
34	农商行	1	1	0	-	-
35	残疾人联合会	1	0	0	-	-
36	移动公司	1	0	0	-	-
37	应急管理局	1	0	0	-	-
38	农业机械发展促进中心	0	0	0	-	-
备注：数据截止 5 月 20 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。						