

热线周报

第 15 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 4 月 23 日

【每周关键词】

路灯 占地补偿 违章停放

【每周纵览】

4 月 12 日至 4 月 18 日（第 15 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1994 件，日均受理 284 件，较上周增加 19.33%。按来电性质分：求助类 1421 件，占 71.26%；投诉举报 560 件，占 28.08%；感谢类 9 件，建议类 2 件，咨询类 2 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 263 件，占总受理量的 13.19%。其中：涉及路灯问题 89 件。如市民来电求助：板泉镇卢家宅子村，该村广场路灯损坏，影响居民活动，要求相关部门落实维修。涉及用水问题 80 件。如市民来电求助：团林镇南唐家楼村，其家门前自来水管道的破裂，要求相关单位落实尽快维修。

（二）城市管理问题 258 件，占总受理量的 12.94%。其中：

涉及市容环境问题 252 件。如市民来电求助：道口镇邵庄子村，其家门前道路堆放较多粪便，气味刺鼻，要求落实尽快清理。

（三）农村工作问题 202 件，占总受理量的 10.13%。其中：**涉及占地补偿问题 72 件。**如市民来电求助：其是石莲子镇主家岭村村民，近期华水公司占用其家耕地放置树榨子（谐音），影响其耕种，要求落实给予清理。**涉及干部作风问题 65 件。**如市民来电投诉：石莲子镇李家埠村加油站东数第四条南北方向胡同被村民封堵，要求落实尽快疏通。

（四）城管执法问题 153 件，占总受理量的 7.67%。其中：**涉及城市规划和人防问题 75 件。**如市民来电投诉：坪上镇坪上一村，该村村民严玉伦在该村坪上镇烟草局对过违章建设房屋，正在建设中，市民表示不满，要求落实制止建设。**涉及市政工程项目 28 件。**如市民来电举报：县城十泉路东段莒南县二小对过华恒香榭里小区，该小区北侧沿街存在幼儿园，该幼儿园使用绿植将门口道路圈占，影响通行，认为不合理，要求相关部门尽快落实拆除。

（五）交通运输问题 142 件，占总受理量 7.120%。其中：**涉及交通秩序问题 64 件。**如市民来电求助：县城黄海路第四实验小学门前道路，每天 17:30 左右存在较多车辆占用两排机动车道停车，影响通行，要求相关部门协调给予清理。**涉及交通设施问题 33 件。**如市民来电求助：县城南环路恒昌检测线门前道路中间的隔离设施倾斜在道路上，影响通行，要求尽快落实维修。

- 附：1、镇街热线办理情况
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

2021 年 4 月 23 日

报：县委常委、县人大领导班子成员、县政府领导班子成员、县政协领导班子成员、副县级领导干部

送：县直各单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2021 年 4 月 23 日印发

附件 1:

镇街热线办理情况

(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	十字路街道	449	436	83.41%	93.01%
2	石莲子镇	196	164	67.21%	90.16%
3	坊前镇	144	127	72.13%	95.08%
4	板泉镇	139	124	79.45%	93.15%
5	大店镇	133	128	72.73%	95.45%
6	筵宾镇	130	124	74.19%	95.16%
7	坪上镇	129	125	61.76%	85.29%
8	岭泉镇	128	116	88.89%	98.61%
9	洙边镇	119	108	55.56%	81.48%
10	涝坡镇	115	107	80%	97.14%
11	朱芦镇	109	95	82.86%	91.43%
12	团林镇	101	90	48%	88%
13	文疃镇	87	82	76.19%	90.48%
14	壮岗镇	74	61	55.56%	83.33%
15	相沟镇	68	58	47.06%	76.47%
16	道口镇	52	41	66.67%	50%

备注：数据截止 4 月 19 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	市场监管局	94	83	90.62%	84.38%
2	住房保障中心	87	74	73.68%	63.16%
3	交警大队	80	71	66.67%	80%
4	综合行政执法局	60	58	80.95%	90.48%
5	人社局	59	53	92.31%	88.46%
6	交通运输局	55	49	87.50%	95.83%
7	教育和体育局	46	43	80%	90%
8	卫生健康局	36	25	85.71%	100%
9	住建局	35	31	100%	100%
10	自然资源和规划局	30	26	80%	80%
11	联通公司	24	19	-	-
12	供电公司	23	20	33.33%	100%
13	广电网络公司	22	14	50%	100%
14	公安局	20	18	83.33%	83.33%

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
15	生态环境局	16	13	100%	100%
16	城投集团	15	14	100%	75%
17	临沂农校	13	13	100%	100%
18	退役军人事务局	12	10	100%	75%
19	水务集团	9	8	100%	50%
20	医疗保障局	8	8	50%	100%
21	移动公司	8	7	-	-
22	自来水公司	7	7	50%	100%
23	农业农村局	7	7	100%	100%
24	人民医院	6	4	100%	100%
25	水利局	5	5	100%	100%
26	行政审批服务局	5	5	100%	100%
27	供销联社	5	3	100%	100%
28	公路局	5	5	50%	100%
29	税务局	5	3	100%	100%
30	财金集团	4	4	-	-
31	烟草公司	4	4	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
32	中医院	4	4	66.67%	66.67%
33	农商行	3	2	100%	100%
34	消防救援大队	3	3	100%	100%
35	石油公司	3	1	100%	100%
36	城市发展集团	2	2	100%	100%
37	应急管理局	2	2	100%	100%
38	文化和旅游局	1	1	100%	100%
39	财政局	1	1	100%	100%
40	残疾人联合会	1	1	100%	100%
41	发改局	1	1	-	-
42	商务局	1	1	-	-
43	民政局	1	1	-	-

备注：数据截止4月19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。