

热线周报

第 34 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 8 月 24 日

【每周关键词】

路面积水 维修道路 信号灯

【每周纵览】

8 月 17 日至 8 月 23 日（第 34 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2470 件，日均受理 352 件，较上周减少 15.44%。按来电性质分：求助类 1928 件，占 79.80%；投诉举报 532 件，占 19.99%；建议类 6 件，感谢类 3 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、道路修建、农村工作、交通运输、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 504 件，占总受理量的 20.40%。其中：**涉及路面积水问题 197 件**。如市民来电求助：大店镇许家滩井村，村中心街道路两侧排水沟内有大量杂草，堵塞排水沟，要求相关部门落实尽快清理的问题。**涉及用水问题 193 件**。如市民来电求助：县城崮山路中段的国鑫富泉小区，水费交至物业，该小区水

压较低，影响居民使用，对此表示不满，要求相关部门落实给予增加水压的问题。

（二）道路修建问题 328 件，占总受理量 13.28%。其中：**涉及道路养护问题 231 件**。如市民来电求助：道口镇陈家湖村，村西老汶泗公路因排放积水被挖掘，一直未修复，影响通行，要求落实尽快维修的问题。**涉及道路改造问题 91 件**。如市民来电求助：涝坡镇曹家塔巷村，该村生产道路被雨水冲刷损坏，影响通行，要求相关部门落实维修道路的问题。

（三）农村工作问题 244 件，占总受理量的 9.88%。其中：**涉及干部作风问题 141 件**。如市民来电求助：岭泉镇薛家墩后村，2020 年 8 月 21 日，村委在其家门口安装的监控损坏，至今未给予维修，要求相关部门协调尽快维修的问题。**涉及占地补偿问题 34 件**。如市民来电求助：相沟镇秦王柱村，2019 年因建设广场占用村民土地，2020 年占地费用未发放，要求落实发放费用的问题。

（四）交通运输问题 180 件，占总受理量的 7.29%。其中：**涉及交通设施问题 131 件**。如市民来电求助：十字路街道猛虎崖村村北与 G518 交汇处路口，该路口未安装信号灯，存在安全隐患，要求相关部门落实安装信号灯的问题。**涉及交通秩序问题 25 件**。如市民来电投诉：县城北疏港路与隆山路交汇处，该处每天有大量大货车通行，车速较快，且经常不定时有大货车违章停放，希望相关部门加强大货车管理的问题。

(五) 住房与房地产问题 151 件，占总受理量的 6.11%。其中：**涉及房屋维修问题 73 件**。如市民来电求助：朱芦镇青脉山社区 1 号楼 3 单元，楼顶瓦片掉落漏雨严重，要求相关部门落实尽快维修的问题。**涉及物业管理问题 40 件**。如市民来电投诉：县城十泉路裕隆国际小区，所有业主家中墙体内存在较多黄色蚂蚁，物业一直不予处理，市民表示不合理，要求物业尽快给予治理的问题。

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

2020 年 8 月 24 日

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	493	341	67.57%	90.54%
2	大店镇	224	155	85.29%	97.06%
3	筵宾镇	196	142	57.14%	100%
4	道口镇	191	138	48%	94%
5	石莲子镇	190	103	68.18%	95.45%
6	坊前镇	165	89	50%	91.67%
7	涝坡镇	136	85	52%	100%
8	板泉镇	136	84	83.33%	100%
9	岭泉镇	133	95	82.35%	100%
10	团林镇	130	68	100%	90.91%
11	相沟镇	128	88	54.55%	100%
12	文疃镇	121	76	90.91%	100%
13	洙边镇	108	47	40%	100%
14	坪上镇	101	63	80%	100%
15	朱芦镇	91	41	25%	75%
16	壮岗镇	70	33	75%	75%

备注：数据截止 8 月 24 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	交警大队	144	65	91.67%	100%
2	水利局	121	106	86.67%	96.67%
3	市场监管局	101	63	86.67%	100%
4	人社局	91	35	100%	100%
5	自来水公司	71	68	60.71%	96.43%
6	教育和体育局	69	55	93.75%	100%
7	综合行政执法局	67	43	61.54%	92.31%
8	卫生健康局	64	33	80%	80%
9	陡山水库管理处	63	60	68.75%	75%
10	住房保障中心	53	32	100%	100%
11	供电公司	41	36	92.86%	100%
12	交通运输局	39	27	100%	100%
13	住建局	33	24	28.57%	100%
14	运营中心	27	21	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
15	广电网络公司	26	12	-	-
16	自然资源和规划局	22	20	-	-
17	临沂市公路事业发展中心莒南中心	33	27	100%	100%
18	人民医院	12	5	100%	100%
19	公安局	10	8	100%	100%
20	农业农村局	7	2	100%	100%
21	税务局	6	1	-	-
22	联通公司	6	2	0%	100%
23	供销联社	5	5	0%	100%
24	河道采砂联合管理办公室	5	5	100%	100%
25	医疗保障局	5	5	-	-
26	退役军人事务局	4	3	100%	100%
27	生态环境局	4	2	-	-
28	鸡龙河湿地办公室	3	2	-	-
29	移动公司	3	2	-	-
30	烟草公司	2	1	-	-
31	文化和旅游局	2	2	-	-

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	发改局	2	1	-	-
33	残疾人联合会	2	1	-	-
34	城乡规划编制研究中心	2	2	-	-
35	农商行	1	1	-	-
36	民政局	1	1	100%	100%
37	应急管理局	1	1	-	-
38	中医院	1	1	-	-
39	行政审批服务局	1	1	-	-
备注：数据截止 8 月 24 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。					