

# 热线周报

第 16 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 4 月 20 日

---

## 【每周关键词】

占地补贴 道路通行 噪音扰民

## 【每周纵览】

4 月 13 日至 4 月 19 日（第 16 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1712 件，日均受理 244 件，较上周增加 12.93%。按来电性质分：求助类 1124 件，占 65.65%；投诉举报 585 件，占 34.17%；建议类 2 件，感谢类 1 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、城市管理、城管执法、居民生活、农业生产的问题。

（一）农村工作问题 234 件，占总受理量的 15.43%。其中：涉及干部作风问题 167 件。如市民来电求助：困林镇朋河石村，该村欲进行房屋拆迁，将未搬迁的村民家中的移动网线给予断线，其表示不合理，要求相关部门尽快维修的问题。涉及占地补偿问题 46 件。如市民来电求助：其为朱芦镇刘家东山村村民，

于 2017 年修建高铁时占用其 4.13 亩农耕地，但仅发放 3 亩左右的占地补贴，市民表示不满，要求尽快给予补发的问题。

（二）城市管理问题 178 件，占总受理量的 9.63%。其中：**涉及市容环境问题 174 件**。如市民来电投诉：相沟镇大结庄村，该村村民刘蓝华每天经常将动物粪便堆放在村东水泥路上，道路不洁，要求落实制止堆放的问题。

（三）城管执法问题 171 件，占总受理量的 9.30%。其中：**涉及城市规划和人防问题 62 件**。如市民来电投诉：十字路镇后良店村，前期村民王志功在自家房屋西侧违章建设棚子，现村委清街，未拆除该建设，要求相关部门协调拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 51 件**。如市民来电举报：县城隆山路五洲广场摩天轮附近，该处每天全天有人使用高音喇叭大声播放音乐，噪音扰民，要求相关部门落实协调降低音量的问题。

（四）居民生活问题 112 件，占总受理量的 7.98%。其中：**涉及用水问题 30 件**。如市民来电投诉：壮岗镇壮岗村，该村于 2020 年 4 月进行自来水改造工程，至今未给予供水，要求相关部门落实尽快给予供水的问题。**涉及路灯问题 30 件**。如市民来电求助：坊前镇聚将台村，该村南北方向中心街北段路灯损坏 2 盏，要求相关部门尽快维修的问题。

（五）农业生产问题 103 件，占总受理量 7.38%。其中：**涉及破坏农耕地问题 95 件**。如市民来电投诉：板泉镇郭家坊庄村，村民郭洪侨将大量生活垃圾和建筑垃圾填埋至村北的耕地

内，将耕地给予破坏，要求镇党委落实尽快查处清理的问题。

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 4 月 20 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	150	53	90.48%	95.24%
2	洙边镇	125	23	92.86%	100%
3	板泉镇	120	39	59.26%	85.19%
4	坪上镇	99	32	77.78%	77.78%
5	坊前镇	98	38	73.08%	96.15%
6	石莲子镇	88	40	64.29%	100%
7	壮岗镇	85	43	95%	80%
8	筵宾镇	80	45	97.37%	100%
9	岭泉镇	75	46	90.62%	100%
10	大店镇	71	21	75%	100%
11	文疃镇	68	19	92.31%	76.92%
12	团林镇	66	5	-	-
13	朱芦镇	57	8	75%	100%
14	涝坡镇	52	24	46.15%	100%
15	道口镇	52	13	57.14%	100%
16	相沟镇	48	26	40%	70%

备注: 数据截止 4 月 20 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	住房保障中心	146	21	50%	100%
2	市场监管局	100	47	92.59%	100%
3	综合行政执法局	72	27	80%	100%
4	交警大队	56	26	100%	100%
5	人社局	44	15	70%	80%
6	教育和体育局	26	14	100%	80%
7	交通运输局	24	15	100%	100%
8	住建局	21	8	80%	100%
9	医疗保障局	11	7	80%	40%
10	运营中心	11	2	100%	100%
11	公安局	11	3	100%	100%
12	广电网络公司	9	3	100%	100%
13	退役军人事务局	9	6	100%	100%
14	供电公司	8	3	-	-

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	临沂市生态环境局莒南县分局	8	4	0%	100%
16	农业农村局	8	2	100%	100%
17	人民医院	6	3	-	-
18	河道采砂联合管理办公室	6	4	100%	100%
19	水利局	6	4	100%	100%
20	临沂市公路事业发展中心莒南中心	6	3	50%	100%
21	卫生健康局	5	1	100%	100%
22	自然资源和规划局	4	1	100%	100%
23	烟草公司	3	1	-	-
24	行政审批服务局	3	2	-	-
25	公积金	3	2	100%	100%
26	财政局	3	0	-	-
27	残疾人联合会	3	2	50%	100%
28	税务局	3	1	-	-
29	陡山水库管理处	2	0	-	-
30	公安消防大队	2	2	100%	100%
31	民政局	2	2	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	邮政公司	2	1	100%	100%
33	畜牧发展促进中心	2	1	100%	100%
34	中医院	1	1	100%	100%
35	吉隆河湿地办	1	1	100%	100%

备注：数据截止 4 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。