

热线周报

第 20 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 5 月 18 日

【每周关键词】

占地补偿 违章建设 恢复供水

【每周纵览】

5 月 11 日至 5 月 17 日（第 20 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1890 件，日均受理 270 件，较上周增加 12.80%。按来电性质分：求助类 1241 件，占 65.66%；投诉举报 645 件，占 34.13%；建议类 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：农村工作、城管执法、城市管理、居民生活、道路修建的问题。

（一）农村工作问题 258 件，占总受理量的 13.65%。其中：**涉及干部作风问题 142 件**。如市民来电投诉：其为板泉镇上养鱼池村村民，2020 年 5 月 16 日村委人员带领他人将其房屋损坏，其表示不合理，要求相关部门落实协调给予合理赔偿的问题。**涉及占地补偿问题 58 件**。如市民来电求助：坪上镇竹园村，村委

于 2017 年左右占用村民耕地用于建设楼房，至今未发放 2020 年的占地补偿款，认为不合理，要求落实尽快发放的问题。

（二）城管执法问题 206 件，占总受理量的 10.89%。其中：**涉及城市规划和人防问题 66 件**。如市民来电举报：筵宾镇大文家山后村，村民文孝义在村北果园内违章建设房屋，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 62 件**。如市民来电投诉：朱芦镇横沟村，该村村委办公室西侧广场每天夜间存在人员使用音响播放音乐，噪音扰民严重，要求相关部门协调降低音量的问题。

（三）城市管理问题 187 件，占总受理量的 9.89%。其中：**涉及市容环境问题 180 件**。如市民来电求助：县城滨海路人寿保险公司家属院外部西侧工商银行家属院，经常将 8 只垃圾桶放置在人寿保险公司家属院西侧，气味刺鼻，影响居民生活，要求落实挪移的问题。

（四）居民生活问题 169 件，占总受理量的 8.94%。其中：**涉及用水问题 56 件**。如市民来电求助：县城崂山路东段路克士家属院，水费缴纳至物业，2018 年至今每天不定时停水且水压过低，多次维修未果，要求相关部门彻底恢复正常供水并给合理解释的问题。**涉及路灯问题 32 件**。如市民来电投诉：道口镇前道口村，村委办公室东侧道路上有一个路灯损坏，存在安全隐患，要求尽快维修的问题。

（五）道路修建问题 128 件，占总受理量 6.77%。其中：**涉**

及道路养护问题 75 件。如市民来电求助：十字路街道镇驻地东环路铁路涵洞向东 50 米，该处道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门尽快维修的问题。**涉及道路改造问题 49 件。**如市民来电求助：县城西一路中段绿化带未预留出口，影响居民出行，要求相关部门落实尽快预留出口的问题。

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 5 月 18 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 | 171 | 81 | 84.21% | 76.32% |
| 2 | 坊前镇 | 143 | 71 | 67.86% | 85.71% |
| 3 | 板泉镇 | 119 | 57 | 77.78% | 81.48% |
| 4 | 石莲子镇 | 113 | 47 | 76% | 96% |
| 5 | 大店镇 | 98 | 26 | 71.43% | 100% |
| 6 | 洙边镇 | 92 | 33 | 60% | 86.67% |
| 7 | 文疃镇 | 91 | 63 | 90.62% | 93.75% |
| 8 | 岭泉镇 | 90 | 31 | 64.29% | 85.71% |
| 9 | 壮岗镇 | 82 | 27 | 72.73% | 90.91% |
| 10 | 坪上镇 | 72 | 32 | 64.29% | 85.71% |
| 11 | 朱芦镇 | 71 | 28 | 87.50% | 62.50% |
| 12 | 道口镇 | 67 | 34 | 94.74% | 89.47% |
| 13 | 涝坡镇 | 53 | 21 | 100% | 100% |
| 14 | 团林镇 | 53 | 29 | 73.33% | 66.67% |
| 15 | 相沟镇 | 53 | 15 | 33.33% | 100% |
| 16 | 筵宾镇 | 21 | 6 | 33.33% | 100% |

备注：数据截止 5 月 18 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 | 119 | 34 | 75% | 75% |
| 2 | 市场监管局 | 95 | 35 | 86.67% | 86.67% |
| 3 | 综合行政执法局 | 62 | 30 | 93.33% | 100% |
| 4 | 交警大队 | 57 | 20 | 75% | 100% |
| 5 | 人社局 | 40 | 17 | 100% | 100% |
| 6 | 教育和体育局 | 29 | 14 | 100% | 100% |
| 7 | 交通运输局 | 27 | 15 | 100% | 100% |
| 8 | 运营中心 | 23 | 8 | 50% | 100% |
| 9 | 住建局 | 21 | 8 | 100% | 100% |
| 10 | 卫生健康局 | 10 | 7 | 100% | 80% |
| 11 | 税务局 | 10 | 3 | - | - |
| 12 | 广电网络公司 | 7 | 3 | 50% | 50% |
| 13 | 水利局 | 7 | 4 | - | - |
| 14 | 退役军人事务局 | 7 | 1 | 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 | 自来水公司 | 6 | 1 | - | - |
| 16 | 医疗保障局 | 6 | 4 | 100% | 100% |
| 17 | 农业农村局 | 6 | 2 | 100% | 100% |
| 18 | 供电公司 | 6 | 3 | - | - |
| 19 | 河道采砂联合管理办公室 | 6 | 5 | 100% | 100% |
| 20 | 临沂市公路事业发展中心莒南中心 | 9 | 7 | 100% | 100% |
| 21 | 自然资源和规划局 | 4 | 3 | - | - |
| 22 | 城乡规划编制研究中心 | 3 | 2 | - | - |
| 23 | 公安局 | 3 | 0 | - | - |
| 24 | 临沂市生态环境局莒南县分局 | 3 | 3 | 100% | 66.67% |
| 25 | 人民医院 | 3 | 2 | 100% | 100% |
| 26 | 行政审批服务局 | 3 | 1 | - | - |
| 27 | 林业发展中心 | 2 | 1 | - | - |
| 28 | 民政局 | 2 | 2 | - | - |
| 29 | 公安消防大队 | 2 | 1 | - | - |
| 30 | 工信局 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 31 | 财政局 | 1 | 1 | - | - |

| 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 | 残疾人联合会 | 1 | 0 | - | - |
| 33 | 供销联社 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 34 | 畜牧发展促进中心 | 1 | 0 | - | - |
| 35 | 新华书店 | 1 | 1 | 100% | 0% |
| 36 | 山东省政府旧址 | 1 | 1 | 100% | 100% |

备注：数据截止 5 月 18 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。