

# 热线周报

第 28 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 7 月 13 日

---

## 【每周关键词】

维修道路 积水 违章建筑

## 【每周纵览】

7 月 6 日至 7 月 13 日（第 28 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2260 件，日均受理 322 件，较上周增加 0.13%。按来电性质分：求助类 1610 件，占 71.24%；投诉举报 649 件，占 28.72%；感谢类 1 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：道路修建、居民生活、农村工作、城市管理、城管执法的问题。

（一）道路修建问题 394 件，占总受理量 17.43%。其中：**涉及道路改造问题 262 件**。如市民来电求助：文疃镇杨家庄村，2019 年，不明施工人员将村南的道路挖掘，至今未给予回填，要求相关部门落实尽快给予回填的问题。**涉及道路养护问题 123 件**。如市民来电求助：坊前镇吴家岳河村，该村东北方向的水库

北邻道路路面破损严重，无法通行，要求相关部门落实维修的问题。

（二）居民生活问题 285 件，占总受理量的 12.61%。其中：**涉及路面积水问题 122 件**。如市民来电求助：洙边镇张家石门村，村东北角排水沟堵塞，无法排水，要求相关部门落实疏通排水沟的问题。**涉及用水问题 64 件**。如市民来电求助：县城人民路党校家属院，由县自来水公司供水，其表示该小区自来水存在杂质，市民要求相关部门给予改善水质的问题。

（三）农村工作问题 240 件，占总受理量的 10.62%。其中：**涉及干部作风问题 152 件**。如市民来电投诉：石莲子镇崔家白崖村，该村与陈家白崖村交界处现耕地积水严重，但陈家白崖村村委不允许放水，市民认为不合理，要求尽快落实给予放水的问题。**涉及占地补偿问题 36 件**。如市民来电求助：坪上镇西辛庄村，2018 年，镇供电站因其种植的树木距离高压线过近为由，将其家树木砍伐，但未给予赔偿，要求相关部门落实是否已将赔偿款发放至村委的问题。

（四）城市管理问题 204 件，占总受理量的 9.03%。其中：**涉及市容环境问题 199 件**。如市民来电求助：十字路街道隆山路实验一小学校门口公共厕所，该厕所未进行打扫，要求尽快打扫的问题。

（五）城管执法问题 184 件，占总受理量的 8.14%。其中：**涉及城市规划和人防问题 63 件**。如市民通过省级热线来电求助：

团林镇玫德钢厂西门向北 200 米明月饭店，私自在耕地内违章建设房屋，对此不满意，要求查处拆除的问题。**涉及市政工程问题 57 件。**如市民来电求助：壮岗镇西村，不明人员在其耕地北侧道路放置石墩，导致有人员在该道路行驶时将石墩放置在其耕地内，市民能表示不满，要求相关部门尽快挪移的问题。

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 7 月 13 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	371	186	78.79%	93.94%
2	坊前镇	217	107	55.56%	83.33%
3	大店镇	154	89	70%	95%
4	石莲子镇	142	60	87.50%	100%
5	岭泉镇	139	106	86.67%	93.33%
6	相沟镇	125	32	50%	75%
7	板泉镇	120	66	90.91%	90.91%
8	团林镇	116	64	66.67%	100%
9	洙边镇	110	67	84.21%	100%
10	涝坡镇	101	50	84.21%	89.47%
11	文疃镇	96	46	50%	83.33%
12	壮岗镇	93	50	83.33%	100%
13	坪上镇	74	43	80%	80%
14	朱芦镇	69	25	100%	
15	筵宾镇	57	28	50%	75%
16	道口镇	51	32	75%	75%

备注：数据截止 7 月 13 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	77	35	85.71%	85.71%
2	市场监管局	72	43	91.67%	83.33%
3	综合行政执法局	68	35	100%	100%
4	教育和体育局	66	46	80%	80%
5	住房保障中心	51	22	100%	100%
6	人社局	43	19	66.67%	100%
7	住建局	27	15	100%	83.33%
8	卫生健康局	18	9	50%	100%
9	交通运输局	18	10	100%	100%
10	水利局	13	12	100%	100%
11	公安局	13	12	0%	100%
12	供电公司	13	6	100%	100%
13	运营中心	12	6	100%	100%
14	医疗保障局	11	4	-	-

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	11	6	100%	100%
16	自然资源和规划局	9	5	-	-
17	临沂市公路事业发展中心莒南中心	9	5	100%	100%
18	河道采砂联合管理办公室	8	6	100%	100%
19	生态环境局	6	4	100%	100%
20	人民医院	6	5	100%	100%
21	联通公司	5	1	0%	100%
22	农业农村局	5	3	100%	0%
23	供销联社	4	3	100%	100%
24	行政审批服务局	4	1	100%	100%
25	自来水公司	4	2	-	-
26	移动公司	3	1	-	-
27	临沂农校	3	3	-	-
28	公积金	3	0	-	-
29	陡山水库管理处	3	3	100%	100%
30	残疾人联合会	2	0	-	-
31	税务局	2	0	-	-

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	农业银行	2	1	-	-
33	消防救援大队	1	0	-	-
34	农商行	1	1	-	-
35	财政局	1	0	-	-
36	民政局	1	1	-	-
37	商务局	1	0	-	-

备注：数据截止 7 月 13 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。