

热线周报

第 18 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 5 月 14 日

【每周关键词】

停水 路灯 占地补偿

【每周纵览】

5 月 3 日至 5 月 9 日（第 18 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1394 件，日均受理 199 件，较上周减少 16.83%。按来电性质分：求助类 849 件，占 60.90%；投诉举报 541 件，占 38.81%；建议类 4 件。

【市民诉求】

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

（一）农村工作问题 161 件，占总受理量的 11.55%。其中：**涉及占地补偿问题 58 件**。如市民来电投诉：壮岗镇大莲花汪村，2015 年该村建设化工厂占用其地，2019 年至今占地补偿款未发放，要求落实尽快发放。**涉及干部作风问题 41 件**。如市民来电求助：十字路街道刘家白龙汪村，该村社区房 13 号楼 1 单元照明灯损坏，反映至村委未果，要求相关单位协调尽快维修。

(二)居民生活问题 140 件，占总受理量的 10.04%。其中：**涉及用水问题 42 件**。如市民来电求助：岭泉镇殷家庄村，近期村庄自来水压力阀损坏导致村庄自来水水压较小，影响用水，水费交至村委，要求相关部门尽快维修增大水压。**涉及路灯问题 32 件**。如市民来电求助：涝坡镇西山村，村广场上两盏路灯损坏，要求尽快维修。

(三)城管执法问题 127 件，占总受理量的 9.11%。其中：**涉及城市规划和人防问题 54 件**。如市民来电举报：道口镇南墩官庄村东侧，该村村民在该处私自违规加盖建设用地，要求落实尽快恢复原貌。**涉及市政工程项目 20 件**。如市民来电求助：文疃镇玉皇庙村，有村民占用该村村东的生产道路栽种树木、种植小麦及安装铁丝网，影响村民通行，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快给予清理，并要求尽快给予疏通道路。

(四)交通运输问题 122 件，占总受理量 8.75%。其中：**涉及交通秩序问题 47 件**。如市民来电投诉：县城公园路卧佛寺公园南门东侧，一辆废弃无牌大巴车长期停放在该处，影响市容，要求相关部门进行拖车。**涉及交通设施问题 30 件**。如市民来电建议：县城南环路万里达驾校科目三考试路面有标线不清晰的情况，希望相关部门整改，请予以研究决定。

(五)城市管理问题 120 件，占总受理量的 8.61%。其中：**涉及市容环境问题 114 件**。如市民来电求助：坪上镇坪壮路与黄海八路交汇处向南 100 米陈家老窝桥桥下，该处存在较多不明人

员倾倒生活垃圾，要求相关部门落实制止倾倒垃圾并清理。

附件 1：镇街热线办理情况

附件 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 5 月 14 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 5 月 14 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	201	10	100%	100%
2	团林镇	149	10	75%	100%
3	板泉镇	146	7	66.67%	100%
4	坪上镇	132	8	100%	100%
5	石莲子镇	115	8	66.67%	100%
6	洙边镇	94	7	100%	100%
7	岭泉镇	89	2	100%	100%
8	大店镇	85	3	-	-
9	朱芦镇	81	4	100%	100%
10	坊前镇	79	2	-	-
11	壮岗镇	71	4	100%	100%
12	涝坡镇	70	2	-	-
13	文疃镇	60	2	-	-
14	筵宾镇	60	7	100%	100%
15	相沟镇	59	2	-	-
16	道口镇	45	0	-	-

备注：数据截止 5 月 10 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	人社局	87	0	-	-
2	市场监管局	79	6	100%	100%
3	交警大队	72	4	50%	100%
4	住房保障中心	70	2	-	-
5	综合行政执法局	61	4	50%	100%
6	教育和体育局	54	2	100%	100%
7	交通运输局	44	3	100%	100%
8	广电网络公司	32	0	-	-
9	住建局	30	0	-	-
10	卫健局	27	1	100%	100%
11	供电公司	23	0	-	-
12	公安局	21	2	-	-
13	公路中心	18	1	-	-
14	人民医院	15	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
15	联通公司	13	0	-	-
16	农业农村局	13	0	-	-
17	城投集团	13	2	-	-
18	生态环境局	13	1	0%	100%
19	自来水公司	12	0	-	-
20	文化和旅游局	11	0	-	-
21	陡山水库管理处	10	0	-	-
22	医疗保障局	9	1	-	-
23	税务局	8	1	-	-
24	水务集团	7	0	-	-
25	退役军人事务局	6	0	-	-
26	自然资源和规划局	5	0	-	-
27	水利局	5	1	-	-
28	临沂农校	4	0	-	-
29	河道采砂联合管理办公室	3	0	-	-
30	城发集团	2	0	-	-
31	石油公司	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	民政局	2	1	100%	100%
33	移动公司	2	0	-	-
34	应急管理局	2	0	-	-
35	司法局	1	0	-	-
36	新华书店	1	0	-	-
37	财金集团	1	0	-	-
38	供销联社	1	0	-	-
39	消防大队	1	0	-	-
备注：数据截止 5 月 10 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。					