

热线周报

第 31 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 8 月 3 日

【每周关键词】

暴雨 道路积水 维修道路

【每周纵览】

7 月 27 日至 8 月 2 日（第 31 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2542 件，日均受理 363 件，较上周减少 10.65%。按来电性质分：求助类 1958 件，占 77.02%；投诉举报 575 件，占 22.62%；感谢类 4 件，建议类 4 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、城市管理、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 668 件，占总受理量的 26.28%。其中：**涉及路面积水问题 411 件**。如市民来电求助：岭泉镇西高岭村村中心道路，现该处存在较多积水，无人清理，要求相关单位落实清理的问题。**涉及用水问题 100 件**。如市民来电求助：涝坡镇石泉河村，2020 年 8 月 3 日村内无故停水，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

(二) 道路修建问题 336 件，占总受理量 13.22%。其中：**涉及道路改造问题 164 件**。如市民来电投诉：坊前镇王坊前村，该村村北通向双子山的道路为土路，雨季泥泞无法通行，要求相关部门落实维修道路的问题。**涉及道路养护问题 163 件**。如市民来电求助：石莲子镇官西坡村，该村北侧道路因暴雨导致无法行走，要求相关部门尽快修缮的问题。

(三) 农村工作问题 196 件，占总受理量的 7.71%。其中：**涉及干部作风问题 117 件**。如市民来电求助：文疃镇郑家庄村，2020 年 7 月村委大队将市民房屋北侧道路挖掘，现在该处积水严重，要求相关部门及时清理积水的问题。**涉及占地补偿问题 43 件**。如市民来电求助：洙边镇陈家石门村，2015 年该村建设住宅小区，占用村民耕地及宅基地，但至今未给予赔偿，要求相关部门落实尽快发放赔偿款的问题。

(四) 城市管理问题 188 件，占总受理量的 7.39%。其中：**涉及市容环境问题 185 件**。如市民来电投诉：洪石路与富民路交汇处，该处每天全天有占道经营水果的摊贩，影响通行，要求相关部门落实制止占道经营的问题。

(五) 城管执法问题 163 件，占总受理量的 6.41%。其中：**涉及城市规划和人防问题 59 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，在耕地内违章建盖房屋，对此不满，要求落实拆除的问题。**涉及市政工程项目 52 件**。如市民来电求助：县城西一路与十泉路交汇处，前期，该处维修

道路，施工方将其门前道路破坏，道路已维修完毕，但未维修其门前道路，影响通行，要求相关部门落实尽快维修其门前道路，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 3 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	440	239	71.43%	100%
2	大店镇	223	131	100%	100%
3	筵宾镇	173	136	94.44%	100%
4	板泉镇	169	74	100%	100%
5	石莲子镇	154	76	100%	100%
6	坊前镇	148	59	0%	100%
7	岭泉镇	145	98	50%	50%
8	相沟镇	138	67	75%	100%
9	道口镇	133	88	96.88%	100%
10	洙边镇	127	66	100%	100%
11	涝坡镇	105	49	100%	100%
12	团林镇	104	48	66.67%	100%
13	坪上镇	84	49	100%	100%
14	壮岗镇	83	43	100%	100%
15	文疃镇	74	36	100%	100%
16	朱芦镇	63	36	50%	100%

备注：数据截止 8 月 3 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	综合行政执法局	92	63	80%	100%
2	人社局	84	48	100%	100%
3	市场监管局	72	43	100%	88.89%
4	交警大队	61	32	100%	100%
5	住房保障中心	55	28	50%	100%
6	交通运输局	39	26	83.33%	100%
7	教育和体育局	36	18	100%	100%
8	卫生健康局	34	15	100%	100%
9	水利局	31	30	100%	100%
10	运营中心	29	21	-	-
11	广电网络公司	23	16	75%	75%
12	住建局	22	17	50%	100%
13	人民医院	20	11	100%	100%
14	公安局	16	11	-	-

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	自然资源和规划局	15	10	50%	100%
16	自来水公司	12	5	-	-
17	供电公司	12	1	-	-
18	农业农村局	10	9	50%	100%
19	临沂市公路事业发展中心莒南中心	10	4	-	-
20	生态环境局	7	4	-	-
21	退役军人事务局	6	3	-	-
22	医疗保障局	6	2	-	-
23	河道采砂联合管理办公室	4	2	-	-
24	税务局	4	1	100%	100%
25	烟草公司	2	1	-	-
26	公积金	2	2	-	-
27	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
28	中医院	1	1	100%	100%
29	文化和旅游局	1	1	100%	100%
30	鸡龙河湿地办公室	1	1	100%	100%
31	消防救援大队	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	农商行	1	1	-	-
33	残疾人联合会	1	1	-	-

备注：数据截止 8 月 3 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。