

# 热线周报

第 18 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 5 月 6 日

---

## 【每周关键词】

停水停电 噪音扰民 占地补偿

## 【每周纵览】

4 月 27 日至 5 月 5 日（第 18 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1698 件，日均受理 242 件，较上周减少 3.90%。按来电性质分：求助类 1129 件，占 66.49%；投诉举报 568 件，占 33.45%；建议类 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、农业生产的问题。

（一）农村工作问题 298 件，占总受理量的 17.55%。其中：涉及干部作风问题 205 件。如市民来电求助：团林镇彭河石村，2020 年 5 月 4 日，村委给予该村停水停电，至 2020 年 5 月 5 日仍未恢复，影响村民生活，要求相关部门落实协调村委尽快恢复水电的问题。涉及占地补偿问题 36 件。如市民来电求助：相沟

镇宋家沟社区，近期该村建设变电站，占用村民耕地，至今未支付占地补偿款，要求相关部门落实尽快支付的问题。

（二）城管执法问题 169 件，占总受理量的 9.95%。其中：**涉及环境保护管理问题 60 件**。如市民来电举报：县城隆山路与崮山路交汇处汇通新天地小区 7 号楼南侧的沿街商铺，存在 KTV 每天 22:00 开始使用音响播放音乐，噪音扰民严重，要求相关部门尽快查处的问题。**涉及城市规划和人防问题 59 件**。如市民来电求助：文疃镇徐杨村，较多村民在该村村南耕地内建设养殖场，已建设完毕，要求相关部门落实查处的问题。

（三）城市管理问题 147 件，占总受理量的 8.66%。其中：**涉及市容环境问题 145 件**。如市民来电求助：洙边镇中黄埝村，市民孙玉强于 2014 年在该村河堰北侧院内堆积 140 吨生活垃圾，一直未清理，气味刺鼻，要求相关部门协调孙玉强清理垃圾的问题。

（四）居民生活问题 145 件，占总受理量的 8.54%。其中：**涉及用水问题 59 件**。如市民来电求助：涝坡镇镇驻地烟站，水费缴纳至莒南县第二水厂，2020 年 4 月 29 日停水，至今未恢复供水，要求尽快恢复供水的问题。

（五）农业生产问题 113 件，占总受理量 6.65%。其中：**涉及破坏农耕地问题 98 件**。如市民通过省级热线来电求助：岭泉镇化家庙子村，其在村内承包土地种植桃树，2020 年 5 月 4 日，村委私自将其桃树破坏，未给予任何补偿，要求落实给予赔

偿的问题。

- 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 6 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	184	49	78.95%	94.74%
2	洙边镇	151	27	61.90%	90.48%
3	板泉镇	143	26	85.71%	85.71%
4	坊前镇	136	27	45.45%	63.64%
5	石莲子镇	115	26	100%	100%
6	坪上镇	109	24	55.56%	88.89%
7	岭泉镇	97	27	91.30%	95.65%
8	团林镇	97	16	77.78%	88.89%
9	道口镇	84	13	100%	100%
10	涝坡镇	78	16	25%	75%
11	相沟镇	76	11	75%	100%
12	朱芦镇	73	18	50%	60%
13	大店镇	68	16	75%	100%
14	壮岗镇	67	12	100%	100%
15	文疃镇	55	17	66.67%	88.89%
16	筵宾镇	48	18	92.86%	100%

备注：数据截止 5 月 6 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	129	36	69.23%	61.54%
2	市场监管局	99	18	100%	100%
3	交警大队	58	9	83.33%	83.33%
4	人社局	37	7	100%	100%
5	综合行政执法局	31	5	50%	100%
6	交通运输局	25	2	100%	100%
7	教育和体育局	18	4	100%	100%
8	卫生健康局	18	6	100%	100%
9	运营中心	15	3	0%	100%
10	广电网络公司	11	0	-	-
11	住建局	10	6	80%	100%
12	自然资源和规划局	7	2	-	-
13	医疗保障局	7	2	100%	100%
14	公安局	7	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	吉隆河湿地办	7	4	100%	100%
16	人民医院	6	1	-	-
17	河道采砂联合管理办公室	6	5	75%	100%
18	供电公司	5	0	-	-
19	税务局	5	1	-	-
20	临沂市公路事业发展中心莒南中心	5	3	100%	100%
21	陡山水库管理处	4	1	0%	100%
22	农业农村局	4	2	100%	100%
23	联通公司	4	2	100%	100%
24	民政局	3	1	100%	100%
25	水利局	3	1	-	-
26	财政局	3	0	-	-
27	行政审批服务局	3	2	-	-
28	应急管理局	2	1	100%	100%
29	临沂市生态环境局莒南县分局	2	0	-	-
30	公安消防大队	2	0	-	-
31	退役军人事务局	2	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
32	文化和旅游局	2	1	-	-
33	商务局	1	0	-	-
34	农商行	1	0	-	-
35	烟草公司	1	1	-	-

备注：数据截止 5 月 6 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。