

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。