

热线周报

第 17 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 5 月 7 日

【每周关键词】

停水 占地补偿 维修道路

【每周纵览】

4 月 26 日至 5 月 2 日（第 17 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1676 件，日均受理 239 件，较上周减少 9.31%。按来电性质分：求助类 1070 件，占 63.84%；投诉举报 597 件，占 35.62%；感谢类 5 件，建议类 3 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、农村工作、交通运输、居民生活、道路修建的问题。

（一）城市管理问题 183 件，占总受理量的 12.17%。其中：涉及市容环境问题 174 件。如市民来电投诉：县城隆山路兰州正宗拉面店铺，该店铺每天 06:00-09:00、11:30-14:00 将桌子放置该店门口人行道，影响通行，要求相关部门禁止店外经营。

（二）农村工作问题 177 件，占总受理量的 12.88%。其中：涉及占地补偿问题 66 件。如市民来电求助：其是石莲子镇李家

埠村村民，燃气公司施工时占用其土地，未给予合理赔偿，要求协调燃气公司给予合理赔偿。**涉及干部作风问题 55 件**。如市民来电求助：团林镇朋河石村，于 2019 年下半年该村建设钢厂，拆除其家房屋，至今未发放剩余拆迁款 1.6 万元左右，要求相关部门尽快协调发放。

（三）交通运输问题 146 件，占总受理量 7.74%。其中：**涉及交通秩序问题 54 件**。如市民来电投诉：县城西一路东泰花园小区门口道路上，每天全天停放大量车辆，影响通行，要求相关部门落实制止停放车辆。**涉及交通设施问题 45 件**。如市民来电求助：县城民主路与温泉路交汇处，该处路口无信号灯，影响通行，要求相关部门落实安装信号灯。

（四）居民生活问题 143 件，占总受理量的 11.63%。其中：**涉及路灯问题 42 件**。如市民来电求助：筵宾镇范家水磨村，本村小学东侧一个路灯不亮，要求相关部门落实维修。**涉及用水问题 33 件**。如市民来电求助：朱芦镇刘家东山村停水，一直未恢复供水，水费交至村委，要求相关部门尽快恢复供水。

（五）道路修建问题 117 件，占总受理量的 7.14%。其中：**涉及道路养护问题 70 件**。如市民来电投诉：岭泉镇小葛集子村北侧道路坑洼不平，要求落实维修。**涉及道路改造问题 43 件**。如市民通过微信求助：县城民主路年久失修，道路坑洼不平，要求落实维修。

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 7 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 7 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	208	81	70.37%	92.59%
2	石莲子镇	147	44	54.55%	90.91%
3	大店镇	133	74	81.08%	100%
4	洙边镇	133	48	86.96%	100%
5	团林镇	119	55	82.14%	96.43%
6	坪上镇	116	36	100%	100%
7	板泉镇	101	30	81.25%	100%
8	筵宾镇	94	23	62.50%	75%
9	坊前镇	78	19	50%	87.50%
10	道口镇	68	3	-	-
11	涝坡镇	66	26	75%	100%
12	相沟镇	59	8	50%	75%
13	岭泉镇	57	24	92.86%	100%
14	壮岗镇	51	22	66.67%	83.33%
15	朱芦镇	49	10	60%	60%
16	文疃镇	49	8	-	-

备注：数据截止 5 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	住房保障中心	103	41	40%	93.33%
2	教育和体育局	98	25	100%	72.73%
3	人社局	97	13	75%	100%
4	交警大队	85	29	70%	90%
5	市场监管局	84	25	90%	90%
6	综合行政执法局	70	30	100%	88.89%
7	交通运输局	50	15	91.67%	100%
8	住建局	34	12	100%	75%
9	卫健局	28	8	66.67%	100%
10	生态环境局	24	7	-	-
11	供电公司	22	8	66.67%	100%
12	联通公司	21	4	100%	100%
13	公安局	20	5	100%	100%
14	城投集团	20	11	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
15	广电网络公司	18	2	-	-
16	自然资源和规划局	16	4	100%	100%
17	退役军人事务局	14	2	-	-
18	税务局	12	1	100%	100%
19	人民医院	11	2	100%	100%
20	医疗保障局	10	2	100%	100%
21	公路中心	9	2	100%	100%
22	自来水公司	7	0	-	-
23	水利局	7	4	100%	100%
24	农业农村局	5	2	100%	100%
25	供销联社	5	1	-	-
26	消防大队	4	1	-	-
27	河道采砂联合管理办公室	3	1	-	-
28	财金集团	3	0	-	-
29	临沂农校	3	0	-	-
30	移动公司	3	2	-	-
31	行政审批服务局	3	2	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	烟草公司	2	1	-	-
33	水务集团	2	1	100%	100%
34	文化和旅游局	1	0	-	-
35	石油公司	1	0	-	-
36	城发集团	1	1	100%	100%
37	农村商业银行	1	1	-	-

备注：数据截止 5 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。