

热线周报

第 6 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 2 月 10 日

【每周关键词】

停水 占地补偿 支付工资

【每周纵览】

2 月 1 日至 2 月 7 日（第 6 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1551 件，日均受理 221 件，较上周减少 15.15%。按来电性质分：求助类 1179 件，占 76.01%；投诉举报 366 件，占 23.60%；建议类 3 件，感谢类 3 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、城市管理、住房与房地产、劳动纠纷的问题。

（一）农村工作问题 277 件，占总受理量的 17.86%。其中：**涉及干部作风问题 142 件**。如市民来电投诉：文疃镇西湖村，2018 年，村委将村民土地流转，至今未给予支付流转费，要求村委给予赔偿违约金。**涉及占地补偿问题 72 件**。如市民来电求助：涝坡镇大徐家柳沟村，前期该村修建道路时将其耕地破坏，至今未给予赔偿，要求相关部门落实协调给予赔偿。

(二) 居民生活问题 198 件，占总受理量的 12.76%。其中：**涉及用水问题 67 件**。如市民来电求助：朱芦镇横沟村，水费缴纳至村委，于 2021 年 2 月 5 日左右停水，要求落实尽快恢复供水。**涉及路灯问题 56 件**。如市民来电求助：大店镇东陈家埠子村，村西道路、村南道路部分路灯损坏，要求相关部门落实维修。

(三) 城市管理问题 151 件，占总受理量的 9.73%。其中：**涉及市容环境问题 147 件**。如市民来电投诉：石莲子镇高家埠村，该村环卫人员经常在垃圾桶内焚烧垃圾，市民表示不合理，要求相关部门落实制止焚烧。

(四) 住房与房地产问题 90 件，占总受理量 5.80%。其中：**涉及物业管理问题 42 件**。如市民来电投诉：县城崮山路塑料厂家属院，小区内西侧为空地，该处存在社会车辆随意停放，且该处大门破旧已拆除，要求相关部门落实安装大门。**涉及产权市场问题 23 件**。如市民通过省级热线来电求助：2019 年 6 月左右，市民向县城泰山路九州唐榭售楼处缴纳 1 万元订金购买房屋，现不准备购买房屋，但该处不给予退还订金，市民表示有人员与其同等情况但给予退还订金，希望相关部门协调给予退还订金。

(五) 劳动纠纷问题 85 件，占总受理量的 5.48%。其中：**涉及农民工工资支付问题 82 件**。如市民通过省级热线来电求助：2015 年-2017 年其跟随莒南县飞达建筑安装有限公司在板泉镇潘庄小学建盖教学楼，已竣工，拖欠其工资未支付，要求尽快支付工资。

- 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
2021 年 2 月 10 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 2 月 10 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	244	158	59.52%	64.29%
2	石莲子镇	160	121	72%	92%
3	坊前镇	152	95	64%	68%
4	大店镇	134	93	89.47%	73.68%
5	洙边镇	127	79	46.15%	69.23%
6	团林镇	123	79	53.33%	80%
7	岭泉镇	118	82	79.31%	86.21%
8	壮岗镇	113	75	57.89%	42.11%
9	板泉镇	105	56	61.11%	66.67%
10	坪上镇	99	67	53.33%	80%
11	涝坡镇	95	49	58.82%	82.35%
12	文疃镇	87	47	90.91%	63.64%
13	朱芦镇	85	52	61.54%	38.46%
14	相沟镇	81	43	88.89%	66.67%
15	道口镇	79	47	46.67%	86.67%
16	筵宾镇	49	29	28.57%	71.43%

备注：数据截止 2 月 7 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	153	91	75%	91.67%
2	市场监管局	103	71	100%	81.82%
3	住房保障中心	100	52	53.85%	46.15%
4	交警大队	76	46	80%	100%
5	住建局	67	47	93.33%	60%
6	供暖热线	66	57	14.29%	28.57%
7	交通运输局	51	41	100%	100%
8	水务集团	45	45	92.31%	92.31%
9	广电网络公司	38	22	83.33%	100%
10	自然资源和规划局	31	18	71.43%	57.14%
11	综合行政执法局	29	20	100%	100%
12	生态环境局	27	21	100%	100%
13	卫生健康局	26	13	100%	100%
14	教育和体育局	24	17	75%	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	人民医院	21	16	80%	100%
16	供电公司	19	15	100%	50%
17	供销联社	18	9	50%	50%
18	医疗保障局	14	11	100%	100%
19	运营中心	13	7	0%	0%
20	公安局	13	12	100%	100%
21	农业农村局	10	6	-	-
22	退役军人事务局	10	9	100%	100%
23	水利局	8	8	100%	50%
24	移动公司	7	5	-	-
25	自来水公司	6	5	100%	100%
26	邮政公司	5	2	-	-
27	民政局	5	4	100%	100%
28	临沂市公路事业发展中心莒南中心	5	5	-	-
29	林业发展中心	4	4	-	-
30	财金集团	4	1	-	-
31	烟草公司	4	4	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	中医院	3	3	0%	100%
33	行政审批服务局	3	3	-	-
34	农业机械发展促进中心	3	3	100%	100%
35	鸡龙河湿地办公室	2	2	-	-
36	财政局	2	1	-	-
37	城乡规划编制研究中心	2	2	-	-
38	陡山水库管理处	2	2	100%	100%
39	畜牧发展促进中心	2	2	-	-
40	石油公司	2	2	-	-
41	发改局	1	1	100%	100%
42	消防救援大队	1	1	-	-
43	扶贫办	1	1	0%	100%
44	税务局	1	1	100%	100%

备注：数据截止 2 月 7 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。