

热线周报

第 37 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 9 月 15 日

【每周关键词】

维修道路 水质混浊 违章建筑

【每周纵览】

9 月 7 日至 9 月 13 日（第 37 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2016 件，日均受理 288 件，较上周增加 1.71%。按来电性质分：求助类 1418 件，占 70.34%；投诉举报 590 件，占 29.26%；感谢类 3 件，建议类 3 件，咨询类 2 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：道路修建、城市管理、居民生活、农村工作、城管执法的问题。

（一）道路修建问题 268 件，占总受理量 13.29%。其中：**涉及道路养护问题 185 件**。如市民来电求助：板泉镇薛王刘庄村，该村东侧水泥道路较窄，影响村民会车，存在安全隐患，要求落实拓宽的问题。**涉及道路改造问题 76 件**。如市民来电求助：大店镇前王庄村，该村至薛家道口村的桥梁因暴雨冲刷导致损坏，影响通行，要求相关部门尽快维修的问题。

（二）城市管理问题 245 件，占总受理量的 12.15%。其中：**涉及市容环境问题 238 件**。如市民来电投诉：洙边镇清水涧村，部分村民每日在该村中心街晾晒花生及大豆，影响通行，要求相关部门协调给予清理的问题。

（三）居民生活问题 236 件，占总受理量的 11.71%。其中：**涉及用水问题 81 件**。如市民来电求助：十字路街道淮海西路居委，2020 年 9 月，该居委自来水水质较混浊，存在异物，无法饮用，要求相关部门落实整改的问题。**涉及路面积水问题 52 件**。如市民来电求助：文疃镇杨家庄村，其家房屋属于危房，存在安全隐患，要求相关部门协调给予维修房屋的问题。

（四）农村工作问题 164 件，占总受理量的 8.13%。其中：**涉及干部作风问题 96 件**。如市民来电求助：坪上镇南铁牛庙村，村委将村中心街北段排水沟挖掘，未使用石头垒砌，影响排水，要求落实使用石头垒砌排水沟的问题。**涉及占地补偿问题 29 件**。如市民来电求助：相沟镇西老子峪村，2019 年华润风电公司在其耕地内架设风力发电铁塔，至今未给予发放赔偿款，要求落实尽快发放的问题。

（五）城管执法问题 150 件，占总受理量的 7.44%。其中：**涉及城市规划和人防问题 48 件**。如市民来电投诉：县城隆山路阜丰时代城荣园小区，2020 年 8 月左右，该小区沿街 17 号无名商铺私自在店铺内设置通往小区内部的门窗，市民表示属于违章建筑，要求相关部门落实尽快恢复原貌的问题。**涉及市政工程问**

题 47 件。如市民来电求助：朱芦镇至日照市的主道路被不明单位封堵，该路段属于朱芦镇范围，影响通行，要求落实尽快疏通的问题。

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 9 月 15 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	262	117	61.54%	30.77%
2	坊前镇	169	42	66.67%	33.33%
3	板泉镇	121	49	80%	100%
4	团林镇	94	39	33.33%	0%
5	涝坡镇	87	38	57.14%	0%
6	石莲子镇	86	37	100%	33.33%
7	大店镇	83	48	100%	66.67%
8	相沟镇	83	47	66.67%	33.33%
9	岭泉镇	82	48	-	-
10	文疃镇	77	25	50%	0%
11	道口镇	76	34	50%	0%
12	朱芦镇	69	33	66.67%	33.33%
13	筵宾镇	60	40	100%	66.67%
14	坪上镇	54	26	50%	0%
15	洙边镇	42	19	50%	50%
16	壮岗镇	42	22	0%	0%

备注：数据截止 9 月 14 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	教育和体育局	76	50	100%	100%
2	市场监管局	66	43	100%	100%
3	交警大队	61	27	-	-
4	人社局	60	34	-	-
5	住房保障中心	58	31	100%	66.67%
6	综合行政执法局	46	20	-	-
7	水利局	39	37	100%	100%
8	交通运输局	34	18	-	-
9	卫生健康局	31	14	100%	33.33%
10	自来水公司	25	16	100%	14.29%
11	广电网络公司	24	3	-	-
12	住建局	20	18	100%	0%
13	供电公司	19	16	100%	100%
14	自然资源和规划局	16	8	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	公安局	13	5	100%	100%
16	人民医院	13	8	100%	100%
17	运营中心	10	3	-	-
18	医疗保障局	9	6	-	-
19	临沂市公路事业发展中心莒南中心	8	6	100%	0%
20	公积金	5	0	-	-
21	移动公司	4	0	-	-
22	中医院	4	2	-	-
23	供销联社	4	1	0%	0%
24	河道采砂联合管理办公室	4	3	-	-
25	生态环境局	3	1	-	-
26	鸡龙河湿地办公室	3	3	-	-
27	陡山水库管理处	3	2	-	-
28	联通公司	3	0	-	-
29	农业农村局	3	1	-	-
30	退役军人事务局	3	0	-	-
31	临沂农校	2	2	-	-

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	商务局	2	1	-	-
33	农商行	2	0	-	-
34	财政局	1	1	-	-
35	城乡建设和人民防空保障服务中心	1	1	-	-
36	发改局	1	1	-	-
37	公安消防大队	1	1	-	-
38	民政局	1	1	-	-
39	粮食和物资储备中心	1	0	-	-
40	行政审批服务局	1	0	-	-
41	总工会	1	1	-	-

备注：数据截止 9 月 14 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。