

热线周报

第 8 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 3 月 2 日

【每周关键词】

占地补偿 路灯 停水

【每周纵览】

2 月 22 日至 2 月 28 日（第 8 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1478 件，日均受理 211 件，较上周增加 59.44%。按来电性质分：求助类 1114 件，占 75.37%；投诉举报 358 件，占 24.22%；感谢类 3 件，建议类 2 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）农村工作问题 201 件，占总受理量的 13.59%。其中：涉及干部作风问题 85 件。如市民来电投诉：其为朱芦镇大茅墩村村民，该村未给其发放 2020 年的扶贫款，要求尽快发放。涉及占地补偿问题 57 件。如市民来电求助：坪上镇王家道村峪村，2020 年的占地补偿款未发放，要求相关部门落实尽快发放。

（二）城市管理问题 181 件，占总受理量的 12.25%。其中：**涉及市容环境问题 175 件**。如市民来电求助：岭泉镇前左山村中心街东侧存在建筑垃圾，影响通行，要求相关部门尽快清理。

（三）居民生活问题 178 件，占总受理量的 12.04%。其中：**涉及路灯问题 72 件**。如市民来电求助：道口镇周家庄村，村内中心街所有路灯夜间不亮，要求尽快亮灯。**涉及用水问题 32 件**。如市民来电求助：壮岗镇前莲花村，有专人收取水费，村中无故停水，并且经常停水，均未提前通知，要求恢复正常供水，停水前提前通知。

（四）道路修建问题 96 件，占总受理量 6.49%。其中：**涉及道路改造问题 54 件**。如市民来电求助：洙边镇东高庄村一组，该村东侧大桥桥面被车辆压坏，要求有关部门落实维修。**涉及道路养护问题 38 件**。如市民来电投诉：相沟镇宋家沟社区，近期有村民将村北侧生产路挖掘，并在该处种植树木，要求相关部门协调该人员尽快恢复道路原貌。

（五）城管执法问题 92 件，占总受理量的 6.22%。其中：**涉及城市规划和人防问题 46 件**。如市民来电举报：十字路街道鲍家村，村北侧有居民正在耕地内违章建设养猪栏，要求相关部门查处拆除。**涉及环境保护管理问题 14 件**。如市民来电举报：县城新建路东段中国人民银行家属院门口沿街商铺，该处商铺每天全天高音喇叭售卖，噪音扰民严重，要求有关部门落实制午休时间播放并进行整改。

- 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 3 月 2 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 3 月 2 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	186	84	68.29%	82.93%
2	道口镇	145	32	66.67%	86.67%
3	板泉镇	142	91	96.55%	93.10%
4	坊前镇	131	56	82.76%	89.66%
5	岭泉镇	124	64	88.89%	93.33%
6	洙边镇	124	52	83.33%	93.33%
7	大店镇	101	52	58.33%	83.33%
8	文疃镇	84	34	69.23%	61.54%
9	相沟镇	83	20	71.43%	100%
10	坪上镇	72	32	57.89%	78.95%
11	石莲子镇	69	34	53.85%	61.54%
12	涝坡镇	61	26	46.15%	92.31%
13	团林镇	61	25	50%	50%
14	朱芦镇	61	24	30%	50%
15	壮岗镇	58	19	0%	100%
16	筵宾镇	50	13	57.14%	42.86%

备注：数据截止 3 月 1 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	市场监管局	90	38	94.12%	76.47%
2	住房保障中心	90	19	100%	100%
3	人社局	89	20	91.67%	83.33%
4	住建局	56	24	50%	50%
5	教育和体育局	44	12	100%	100%
6	交警大队	42	14	50%	100%
7	广电网络公司	34	14	50%	100%
8	供暖热线	29	6	33.33%	0%
9	交通运输局	28	13	85.71%	71.43%
10	综合行政执法局	25	10	66.67%	33.33%
11	自然资源和规划局	21	7	-	-
12	农业农村局	20	7	100%	50%
13	供电公司	19	7	100%	100%
14	卫生健康局	15	9	83.33%	66.67%

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	水利局	14	2	0%	0%
16	人民医院	12	3	100%	50%
17	联通公司	12	0	-	-
18	公安局	12	4	100%	100%
19	生态环境局	10	4	66.67%	100%
20	供销联社	8	2	100%	0%
21	林业发展中心	8	5	100%	100%
22	医疗保障局	8	3	50%	100%
23	退役军人事务局	8	4	100%	100%
24	运营中心	6	1	-	-
25	民政局	5	3	100%	100%
26	水务集团	5	2	50%	100%
27	税务局	5	1	-	-
28	行政审批服务局	4	3	-	-
29	移动公司	3	1	-	-
30	邮政公司	2	0	-	-
31	自来水公司	2	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
32	财金集团	2	0	-	-
33	陡山水库管理处	2	1	100%	0%
34	鸡龙河湿地办公室	2	0	-	-
35	农业机械发展促进中心	2	1	-	-
36	石油公司	1	0	-	-
37	商务局	1	1	100%	100%
38	河道采砂联合管理办公室	1	0	-	-
39	城市建设集团	1	1	100%	100%
40	应急管理局	1	1	-	-
41	畜牧发展促进中心	1	1	-	-
42	烟草公司	1	1	100%	100%
43	中小企业发展服务中心	1	1	100%	100%
44	中医院	1	1	100%	100%
45	文化和旅游局	1	1	-	-

备注：数据截止3月1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。