

热线周报

第 10 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 3 月 16 日

【每周关键词】

停水 占地补偿 占道经营

【每周纵览】

3 月 8 日至 3 月 14 日（第 10 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1801 件，日均受理 257 件，较上周增加 1.41%。按来电性质分：求助类 1273 件，占 70.68%；投诉举报 516 件，占 28.65%；感谢类 6 件，咨询类 4 件，建议类 2 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、农村工作、城市管理、交通运输、农业生产的问题。

（一）居民生活问题 220 件，占总受理量的 12.21%。其中：**涉及路灯问题 61 件**。如市民来电求助：石莲子镇清水后村，村内主干道路路灯每天夜间 21:00 关闭亮灯，影响通行，要求落实延迟到 22:00 关闭。**涉及用水问题 59 件**。如市民来电求助：壮岗镇前村，水费缴纳至村委，2021 年 3 月 8 日无故停水，至今未恢复供水。

(二) 农村工作问题 212 件，占总受理量的 11.77%。其中：**涉及干部作风问题 95 件**。如市民来电求助：朱芦镇址坊村，2020 年涝灾，将其耕地淹没，村委承诺给予复垦耕地，至今未给予复垦，影响其耕种，要求落实给予复垦耕地。**涉及占地补偿问题 59 件**。如市民来电求助：坊前镇程家皎山村，石油公司占用其家耕地建设石油站，至今未给予其赔偿，反映至村委未果，要求村委协调该公司给予发放赔偿。

(三) 城市管理问题 190 件，占总受理量的 10.55%。其中：**涉及市容环境问题 184 件**。如市民来电投诉：县城黄海路东段农贸市场门口，2021 年 3 月 13 日 15:50 较多商贩占道经营，影响通行，影响通行要求相关部门落实制止占道经营。

(四) 交通运输问题 130 件，占总受理量 7.22%。其中：**涉及交通秩序问题 42 件**。如市民来电投诉：县城十泉路莒南第一中学，每逢周六，该校门口道路有较多私家车乱停乱放，影响交通，要求相关部门落实安排交警疏通道路。**涉及交通设施问题 36 件**。如市民来电建议：县城镇中路与淮海路交汇处，该处无信号灯，存在安全隐患，建议相关部门落实安装信号灯。

(五) 农业生产问题 120 件，占总受理量的 6.66%。其中：**涉及破坏农耕地问题 117 件**。如市民来电求助：岭泉镇前柴沟村，该村部分村民在耕地内栽种杨树苗，影响农作物生长，要求落实尽快拔除。

- 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 16 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 16 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	318	156	67.16%	82.09%
2	洙边镇	178	64	63.64%	90.91%
3	岭泉镇	156	84	84.09%	95.45%
4	石莲子镇	152	70	62.50%	100%
5	坊前镇	147	45	80%	88%
6	板泉镇	137	77	76.32%	92.11%
7	大店镇	120	57	74.07%	85.19%
8	文疃镇	97	57	72.73%	68.18%
9	坪上镇	89	46	42.86%	64.29%
10	壮岗镇	85	42	9.09%	81.82%
11	团林镇	81	35	30%	30%
12	朱芦镇	76	37	75%	75%
13	涝坡镇	75	37	66.67%	75%
14	相沟镇	71	19	66.67%	66.67%
15	道口镇	70	19	85.71%	57.14%
16	筵宾镇	47	17	20%	60%

备注：数据截止 3 月 15 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	142	58	46.67%	80%
2	人社局	107	33	60%	90%
3	市场监管局	101	28	80%	100%
4	教育和体育局	69	17	85.71%	85.71%
5	交警大队	64	23	87.50%	75%
6	住建局	61	28	66.67%	100%
7	综合行政执法局	57	24	71.43%	85.71%
8	交通运输局	56	21	87.50%	75%
9	广电网络公司	47	3	50%	100%
10	卫生健康局	39	13	85.71%	85.71%
11	供电公司	34	17	100%	100%
12	联通公司	27	2	-	-
13	生态环境局	25	8	100%	100%
14	供暖热线	24	9	0%	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	运营中心	22	9	100%	100%
16	临沂农校	18	3	100%	100%
17	退役军人事务局	18	6	75%	75%
18	自然资源和规划局	16	7	100%	100%
19	农业农村局	14	7	100%	66.67%
20	公安局	14	3	-	-
21	水利局	12	7	100%	100%
22	供销社	10	5	100%	100%
23	人民医院	10	2	100%	100%
24	水务集团	9	5	100%	100%
25	林业发展中心	7	4	100%	100%
26	税务局	7	1	100%	100%
27	财金投资集团有限公司	6	2	-	-
28	自来水公司	5	1	-	-
29	医疗保障局	5	2	50%	100%
30	移动公司	4	2	-	-
31	邮政公司	4	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	公路中心	4	2	-	-
33	烟草公司	3	1	100%	100%
34	民政局	3	2	0%	0%
35	陡山水库管理处	2	2	50%	50%
36	城市建设投资集团有限公司	2	1	-	-
37	河道采砂联合管理办公室	2	2	100%	100%
38	司法局	2	1	100%	100%
39	农业银行	1	1	-	-
40	公积金	1	1	100%	100%
41	畜牧发展促进中心	1	1	-	-
42	城市发展集团	1	1	-	-
43	农商行	1	1	-	-
44	商务局	1	1	100%	100%
45	石油公司	1	1	-	-
46	粮食和物资储备中心	1	1	0%	100%

备注：数据截止 3 月 15 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。