

热线周报

第 26 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 6 月 29 日

【每周关键词】

维修道路 占道经营 维修路灯

【每周纵览】

6 月 22 日至 6 月 28 日（第 26 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2496 件，日均受理 356 件，较上周增加 10.34%。按来电性质分：求助类 1776 件，占 71.15%；投诉举报 708 件，占 28.36%；感谢类 5 件，建议类 5 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、居民生活、城市管理、农村工作、城管执法的问题。

（一）道路修建问题 519 件，占总受理量 20.79%。其中：**涉及道路改造问题 328 件**。如市民来电求助：县城温泉路第七小学家长接送处，该处道路坑洼不平，其表示影响出行，要求落实维修道路的问题。**涉及道路养护问题 173 件**。如市民来电求助：县城隆山路与北二路交汇处时代城悦府小区，该小区北侧的道

路，路面坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实尽快维修的问题。

（二）居民生活问题 312 件，占总受理量的 12.50%。其中：**涉及路面积水问题 85 件**。如市民来电求助：团林镇中王沙沟村，其房屋北侧无下水道，下雨时积水无法排放，要求修建下水道的问题。**涉及路灯问题 77 件**。如市市民来电求助：涝坡镇龙山社区山里村，该村村委门口路灯损坏不亮，影响夜间生活，要求尽快维修的问题。

（三）城市管理问题 256 件，占总受理量的 10.25%。其中：**涉及市容环境问题 249 件**。如市民来电求助：每天 16:00-22:00 较多商贩在县城黄海路爱琴海小区西门门前道路两侧占道经营，影响通行，要求协调尽快清理的问题。

（四）农村工作问题 254 件，占总受理量的 10.17%。其中：**涉及干部作风问题 178 件**。如市民来电求助：岭泉镇薛家墩后村，2020 年 6 月，村中心道路有一监控损坏，一直无人维修，存在安全隐患，要求相关部门协调村委尽快给予维修的问题。**涉及占地补偿问题 41 件**。如市民来电求助：壮岗镇西村，2017 年，该村修建沿河大道时占用该村村民的耕地，但 2018 年至 2019 年的占地补偿款未发放，要求相关部门落实尽快发放的问题。

（五）城管执法问题 213 件，占总受理量的 8.53%。其中：**涉及市政工程问题 80 件**。如市民来电求助：相沟镇胡石河村，有村民于该村桥梁道路两侧种植蔬菜，要求相关部门落实尽快清

理的问题。**涉及城市规划和人防问题 66 件。**如市民来电投诉：
大店镇甲子山村，有村民在门前道路上违章建设猪圈，已建设完
毕，将道路封堵，要求尽快拆除的问题。

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 6 月 29 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	272	92	48.15%	85.19%
2	坊前镇	259	73	64%	84%
3	板泉镇	234	97	80%	94.29%
4	大店镇	185	63	90%	95%
5	道口镇	181	133	96.15%	96.15%
6	石莲子镇	172	50	76.47%	94.12%
7	团林镇	172	73	79.17%	87.50%
8	壮岗镇	170	65	76%	96%
9	岭泉镇	167	17	72.73%	100%
10	洙边镇	157	40	64.29%	92.86%
11	筵宾镇	149	38	73.91%	100%
12	文疃镇	134	34	77.78%	100%
13	朱芦镇	126	47	70%	90%
14	坪上镇	123	54	100%	93.75%
15	相沟镇	111	30	35.71%	85.71%
16	涝坡镇	80	31	60%	100%

备注：数据截止 6 月 29 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	185	58	40%	100%
2	综合行政执法局	104	45	100%	90%
3	交警大队	103	30	100%	90.91%
4	市场监管局	91	22	71.43%	100%
5	教育和体育局	78	28	100%	100%
6	人社局	74	24	100%	100%
7	交通运输局	44	14	75%	100%
8	运营中心	33	19	100%	100%
9	住建局	32	16	100%	100%
10	广电网络公司	23	14	50%	100%
11	卫生健康局	22	7	100%	100%
12	水利局	20	13	100%	100%
13	临沂市公路事业发展中心莒南中心	19	6	-	-
14	公安局	15	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
15	自然资源和规划局	15	7	100%	100%
16	自来水公司	14	3	-	-
17	河道采砂联合管理办公室	14	10	100%	50%
18	生态环境局	13	8	-	-
19	人民医院	12	7	100%	100%
20	供电公司	10	0	-	-
21	农业农村局	8	3	-	-
22	移动公司	8	3	-	-
23	鸡龙河湿地办公室	7	4	100%	100%
24	联通公司	6	3	100%	100%
25	医疗保障局	6	1	100%	100%
26	临沂农校	4	3	-	-
27	文化和旅游局	4	0	-	-
28	税务局	4	1	-	-
29	公积金	2	0	-	-
30	中医院	2	2	-	-
31	行政审批服务局	2	1	-	-

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	农商行	1	1	0%	100%
33	城乡规划编制研究中心	1	0	-	-
34	供销联社	1	1	-	-
35	商务局	1	1	-	-
36	退役军人事务局	1	0	-	-
37	农业机械发展促进中心	1	1	100%	100%

备注：数据截止 6 月 29 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。