

热线周报

第 41 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 10 月 13 日

【每周关键词】

违章建筑 恢复供水 道路维修

【每周纵览】

10 月 5 日至 10 月 11 日（第 41 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1227 件，日均受理 175 件，较上周增加 17.32%。按来电性质分：求助类 816 件，占 66.50%；投诉举报 408 件，占 33.25%；咨询类 2 件，感谢类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）农村工作问题 147 件，占总受理量的 11.98%。其中：涉及干部作风问题 74 件。如市民来电求助：其为坊前镇东甘霖村村民，2020 年 10 月 11 日，村委私自将其家中种植的杨树破坏，市民表示不合理，要求相关部门落实给予其相应赔偿的问题。涉及占地补偿问题 33 件。如市民通过省级热线来电投诉：困林

镇朋河石村，前期外来人员私自将黄海五路附近耕地售卖，未给予村民赔偿，对此不满，要求尽快查处的问题。

（二）城管执法问题 132 件，占总受理量的 10.76%。其中：**涉及城市规划和人防问题 59 件**。如市民来电投诉：道口镇贾家庄村，有村民在村东耕地违章建设钢结构大棚，正在建设中，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及市政工程问题 36 件**。如市民来电求助：石莲子镇东莲花汪村，较多村民在村西侧道路晾晒玉米，影响通行，要求落实尽快清理的问题。

（三）居民生活问题 106 件，占总受理量的 8.64%。其中：**涉及用水问题 28 件**。如市民来电求助：壮岗镇崔家莲花村，2020 年 10 月 5 日开始，该村无故停水，水费交至村委，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。**涉及供暖问题 20 件**。如市民来电求助：县城黄海路与 G10 路交汇处国鑫名城小区 9 号楼一直未供暖，市民表示需暖率已达到 50%，要求协调 2020 年冬季给予供暖的问题。

（四）城市管理问题 105 件，占总受理量的 8.56%。其中：**涉及市容环境问题 102 件**。如市民来电求助：大店镇庄家庄村，近期，村内垃圾桶内垃圾外溢且部分垃圾桶损坏，影响居民生活，要求相关部门及时增补垃圾桶的问题。

（五）道路修建问题 86 件，占总受理量 7.01%。其中：**涉及道路养护问题 43 件**。如市民来电求助：文疃镇看马庄村，每天全天该村中心街存在较多大货车通行，将道路破坏，要求相关

部门落实尽快维修的问题。涉及道路改造问题 42 件。如市民来电求助：涝坡镇殷家岳河村，该村东南方向的生产路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实维修道路的问题。

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 10 月 13 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

2020 年 10 月 13 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	299	2	100%	100%
2	大店镇	112	0	-	-
3	石莲子镇	106	1	-	-
4	板泉镇	103	0	-	-
5	团林镇	95	0	-	-
6	洙边镇	79	0	-	-
7	涝坡镇	78	0	-	-
8	坊前镇	76	0	-	-
9	朱芦镇	74	0	-	-
10	坪上镇	70	5	100%	0%
11	岭泉镇	68	2	-	-
12	道口镇	60	1	-	-
13	壮岗镇	54	0	-	-
14	文疃镇	54	0	-	-
15	相沟镇	53	0	-	-
16	筵宾镇	36	0	-	-

备注：数据截止 10 月 12 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	85	6	100%	100%
2	市场监管局	76	1	100%	100%
3	住房保障中心	75	8	50%	100%
4	人社局	51	0	-	-
5	交警大队	49	0	-	-
6	综合行政执法局	42	3	100%	50%
7	交通运输局	35	3	100%	100%
8	卫生健康局	23	0	-	-
9	住建局	23	3	-	-
10	广电网络公司	20	0	-	-
11	水利局	17	3	100%	100%
12	自然资源和规划局	17	0	-	-
13	人民医院	12	1	100%	100%
14	联通公司	12	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
15	公安局	10	2	100%	100%
16	供电公司	9	2	100%	100%
17	运营中心	8	0	-	-
18	农业农村局	8	0	-	-
19	河道采砂联合管理办公室	6	0	-	-
20	生态环境局	5	0	-	-
21	医疗保障局	4	0	-	-
22	退役军人事务局	4	0	-	-
23	自来水公司	4	1	-	-
24	临沂市公路事业发展中心莒南中心	4	0	-	-
25	临沂农校	3	0	-	-
26	中医院	3	0	-	-
27	供销联社	3	0	-	-
28	消防救援大队	3	2	100%	100%
29	税务局	3	0	-	-
30	财政局	2	0	-	-
31	林业发展中心	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	司法局	2	1	100%	100%
33	行政审批服务局	2	0	-	-
34	文化和旅游局	1	0	-	-
备注：数据截止 10 月 12 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。					