

热线周报

第 36 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 9 月 8 日

【每周关键词】

维修道路 增大水压 维修房屋

【每周纵览】

8 月 31 日至 9 月 6 日（第 36 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1982 件，日均受理 283 件，较上周减少 17.07%。按来电性质分：求助类 1494 件，占 75.38%；投诉举报 485 件，占 24.47%；感谢类 2 件，建议类 1 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、住房与房地产的问题。

（一）道路修建问题 365 件，占总受理量 18.41%。其中：**涉及道路养护问题 242 件**。如市民通过市长信箱求助：板泉镇大薛家村，该村西侧道路未硬化，雨季泥泞，要求尽快硬化道路的问题。**涉及道路改造问题 111 件**。如市民通过省级热线来电求助：石莲子镇新庄村，前期该村东侧维修道路，与居民住宅过近，对此不满意，要求查处整改的问题。

(二)居民生活问题 270 件，占总受理量的 13.62%。其中：**涉及用水问题 90 件**。如市民通过省级热线来电求助：县城崮山西路芙蓉家园小区，水费缴至物业，该小区水压较小，影响居民生活，要求相关部门落实尽快增大水压的问题。**涉及路面积水问题 69 件**。如市民来电求助：大店镇林后村，因修建道路导致主干道的排水沟被堵塞，导致雨后路面积水，要求落实协调疏通排水沟的问题。

(三)城市管理问题 247 件，占总受理量的 12.46%。其中：**涉及市容环境问题 243 件**。如市民通过省级热线来电求助：文疃镇陈家岭村，该村东北角道路，不明人员使用土堆堵塞，影响正常通行，要求村委协调尽快清理的问题。

(四)农村工作问题 168 件，占总受理量的 8.48%。其中：**涉及干部作风问题 100 件**。如市民来电投诉：十字路街道富兴村，村内已经接通自来水，但村委不开通使用，市民表示不合理，要求村委尽快开通自来水的问题。**涉及占地补偿问题 33 件**。如市民来电求助：涝坡镇夏家沟村，2020 年，修建高铁时占用其家耕地，至今未给予发放补偿，市民表示不满，要求协调尽快给予发放的问题。

(五)住房与房地产问题 130 件，占总受理量的 6.56%。其中：**涉及房屋维修问题 47 件**。如市民来电求助：县城十泉路朝阳祥和苑小区，2019 年左右开始，2 号楼所有单元楼顶每逢下雨时漏雨，反映至物业无果，要求落实尽快维修的问题。**涉及物业**

管理问题 44 件。如市民来电求助：其为县城黄海路爱琴海小区业主，其家厨房下水道向外冒水，市民向物业反映未果，市民要求尽快疏通的问题。

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 8 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	327	159	55.56%	22.22%
2	坊前镇	165	86	85.71%	28.57%
3	板泉镇	141	83	100%	100%
4	团林镇	140	64	66.67%	33.33%
5	石莲子镇	132	58	25%	50%
6	文疃镇	128	73	-	-
7	大店镇	122	76	33.33%	0%
8	相沟镇	119	69	100%	100%
9	涝坡镇	116	61	60%	20%
10	岭泉镇	111	78	-	-
11	筵宾镇	106	39	100%	0%
12	道口镇	98	75	90%	90%
13	洙边镇	71	36	100%	0%
14	朱芦镇	71	32	50%	0%
15	坪上镇	71	34	75%	50%
16	壮岗镇	58	27	-	-

备注：数据截止 9 月 7 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	101	57	100%	75%
2	交警大队	85	54	100%	0%
3	市场监管局	79	52	100%	100%
4	综合行政执法局	71	36	-	-
5	住房保障中心	70	43	100%	0%
6	人社局	64	43	0%	100%
7	水利局	47	44	100%	50%
8	交通运输局	47	24	100%	100%
9	卫生健康局	40	17	100%	66.67%
10	广电网络公司	29	19	0%	100%
11	临沂市公路事业发展中心莒南中心	22	18	100%	100%
12	住建局	21	14	-	-
13	自来水公司	19	14	-	-
14	供电公司	16	11	0%	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	人民医院	13	8	-	-
16	运营中心	13	11	100%	100%
17	公安局	11	6	100%	0%
18	自然资源和规划局	8	6	0%	0%
19	医疗保障局	8	4	-	-
20	生态环境局	7	3	100%	0%
21	河道采砂联合管理办公室	6	5	-	-
22	公安消防大队	6	5	0%	0%
23	陡山水库管理处	5	4	-	-
24	农业农村局	5	4	-	-
25	联通公司	4	1	-	-
26	移动公司	4	2	-	-
27	应急管理局	4	4	-	-
28	退役军人事务局	3	1	0%	100%
29	鸡龙河湿地办公室	2	2	-	-
30	发改局	2	0	-	-
31	供销联社	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	中医院	2	2	-	-
33	公积金	2	1	-	-
34	邮政公司	1	1	-	-
35	临沂农校	1	1	-	-
36	行政审批服务局	1	1	-	-
37	烟草公司	1	1	-	-
38	税务局	1	1	-	-
39	城乡规划编制研究中心	1	1	-	-
40	城乡建设和人民防空保障服务中心	1	1	-	-

备注：数据截止 9 月 7 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。