

热线周报

第 19 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 5 月 11 日

【每周关键词】

恢复耕地 违章建筑 噪音扰民

【每周纵览】

5 月 4 日至 5 月 10 日（第 19 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1648 件，日均受理 235 件，较上周减少 2.94%。按来电性质分：求助类 1121 件，占 68.02%；投诉举报 525 件，占 31.86%；建议类 1 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、居民生活、城市管理、城管执法、道路修建的问题。

（一）农村工作问题 220 件，占总受理量的 13.35%。其中：**涉及干部作风问题 123 件**。如市民来电投诉：筵宾镇团埠子村，村委清理村内违章建筑，未清理完毕便停工，认为不合理，要求清理完毕的问题。**涉及占地补偿问题 42 件**。如市民来电求助：坪上镇大山河村，2018 年，该村个人承包鲁南高铁修路工程占

用其耕地，使用期限已到，至今未恢复耕地原貌，要求相关部门协调恢复耕地原貌的问题。

（二）居民生活问题 191 件，占总受理量的 11.59%。其中：**涉及路面积水问题 70 件**。如市民来电求助：其为大店镇庄家滩井村村民，因村委修建该村道路，将村内排水沟使用石头堵塞，造成积水流淌至其家附近，市民表示不满，要求落实尽快给予清理积水的问题。**涉及用水问题 30 件**。如市民来电求助：洙边镇崖子村，该村经常停水，水费交至村委，要求尽快恢复正常供水的问题。

（三）城市管理问题 166 件，占总受理量的 10.07%。其中：**涉及市容环境问题 160 件**。如市民来电投诉：朱芦镇朱芦村，2020 年 5 月 10 日 22: 00 左右，该村有较多运输沙土的大车在村内通行，噪音扰民严重，要求相关部门落实尽快制止的问题。

（四）城管执法问题 163 件，占总受理量的 9.89%。其中：**涉及城市规划和人防问题 67 件**。如市民来电投诉：十字路镇南石桥村，2020 年 3 月不明村民在村北方向耕地内违章建设钢结构大棚，已建设完毕，要求落实尽快拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 42 件**。如市民来电投诉：县城洪石路与富民路交汇处的临时集市，该处每天不定时存在较多摊户使用高音喇叭进行叫卖，噪音扰民严重，对此不满，要求落实制止噪音扰民的问题。

（五）道路修建问题 125 件，占总受理量 7.58%。其中：**涉及道路养护问题 73 件**。如市民来电求助：板泉镇夏庄村，2019

年开挖石油管道占用村民耕地，至今未给予赔偿，市民要求尽快给予合理赔偿的问题。**涉及道路改造问题 48 件**。如市民来电投诉：县城民主路国鑫长青苑小区门口，该小区门口道路坑洼不平，且容易积水，影响通行，要求相关部门尽快维修的问题。

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 5 月 11 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	板泉镇	187	53	92.31%	100%
2	十字路街道	152	84	86.49%	89.19%
3	坊前镇	150	59	92.31%	92.31%
4	洙边镇	120	51	81.82%	95.45%
5	坪上镇	106	39	75%	100%
6	岭泉镇	99	45	84.21%	78.95%
7	团林镇	93	45	81.25%	56.25%
8	石莲子镇	84	19	77.78%	66.67%
9	文疃镇	75	31	83.33%	100%
10	相沟镇	67	24	83.33%	83.33%
11	大店镇	61	12	33.33%	100%
12	朱芦镇	58	24	83.33%	100%
13	壮岗镇	56	19	100%	100%
14	道口镇	56	20	88.89%	100%
15	涝坡镇	52	21	66.67%	100%
16	筵宾镇	31	13	57.14%	85.71%

备注:数据截止 5 月 11 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	115	56	64.29%	92.86%
2	综合行政执法局	75	31	90%	100%
3	市场监管局	71	33	93.33%	93.33%
4	交警大队	50	25	100%	100%
5	住建局	41	12	100%	100%
6	人社局	39	17	30%	100%
7	运营中心	24	3	100%	100%
8	教育和体育局	21	14	100%	100%
9	交通运输局	19	14	80%	80%
10	卫生健康局	18	11	100%	100%
11	广电网络公司	13	2	100%	100%
12	自然资源和规划局	13	2	-	-
13	医疗保障局	9	6	80%	100%
14	临沂市生态环境局 莒南县分局	9	5	50%	50%

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	税务局	8	3	100%	100%
16	城乡规划编制研究中心	7	2	100%	100%
17	水利局	6	5	100%	100%
18	退役军人事务局	6	1	100%	100%
19	吉隆河湿地办	6	2	100%	100%
20	公安局	6	3	-	-
21	供电公司	5	1	-	-
22	人民医院	5	3	100%	100%
23	民政局	4	3	100%	100%
24	农业农村局	4	0	-	-
25	供销联社	3	1	-	-
26	临沂市公路事业发展中心莒南中心	5	3	-	-
27	财政局	3	2	100%	50%
28	陡山水库管理处	2	2	100%	100%
29	工信局	2	2	100%	100%
30	移动公司	2	0	-	-
31	中国银行	1	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	公积金	1	1	-	-
33	应急管理局	1	0	-	-
34	自来水公司	1	0	-	-
35	发改局	1	1	-	-
36	烟草公司	1	1	-	-
备注：数据截止 5 月 11 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。					