

热线周报

第 39 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 9 月 28 日

【每周关键词】

停水 占地补偿 噪音扰民

【每周纵览】

9 月 21 日至 9 月 27 日（第 39 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1992 件，日均受理 284 件，较上周增加 4.56%。按来电性质分：求助类 1414 件，占 70.94%；投诉举报 570 件，占 28.61%；建议类 4 件，感谢类 3 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 289 件，占总受理量的 14.51%。其中：涉及市容环境问题 284 件。如市民来电投诉：县城西五路与北五路交汇处房源印象小区开发商在小区工地北侧私自搭建集装箱，已搭建完成，影响通行，要求落实拆除清理的问题。

（二）居民生活问题 259 件，占总受理量的 13.01%。其中：涉及路灯问题 83 件。如市民来电求助：洙边镇王家野疃村南侧

道路，存在两盏路灯不亮，市民要求恢复照明的问题。**涉及用水问题 65 件**。如市民来电求助：坊前镇许家派庄村，该村水费缴纳至村委，2020 年 10 月 4 日开始，该村无故停水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快恢复正常供水的问题。

（三）农村工作问题 202 件，占总受理量的 10.14%。其中：**涉及干部作风问题 107 件**。如市民通过省级热线来电求助：坪上镇中峪子村，2020 年 9 月，该村村委私自将本村耕地售卖给予其他村的村民，表示不合理，要求落实归还耕地的问题。**涉及占地补偿问题 47 件**。如市民通过省级热线来电求助：其是壮岗镇下峪子村的村民，2020 年 9 月，不明单位占用其家耕地进行国家电网改造，未给予赔偿且其表示并不知情，对此不满，要求相关部门落实给予其赔偿的问题。

（四）道路修建问题 192 件，占总受理量 9.64%。其中：**涉及道路养护问题 131 件**。如市民来电举报：坪上镇麻峪子村，每天夜间该村北侧存在不明人员加工石子，车辆运输石子时将该村道路损坏，要求相关部门落实维修道路的问题。**涉及道路改造问题 55 件**。如市民来电求助：板泉镇刘官庄村，该村通往耕地的桥梁为危桥，存在安全隐患，要求相关部门尽快修缮的问题。

（五）城管执法问题 153 件，占总受理量的 7.68%。其中：**涉及环境保护管理问题 52 件**。如市民来电投诉：县城天桥路一中新区家属院，该小区有业主在 1 号楼 2 单元与 3 单元之间养鸡，每月 04:00 至 08:00 左右鸡打鸣，噪音扰民严重，要求相关部门

落实制止养殖的问题。涉及市政工程问题 51 件。如市民来电求助：其为石莲子镇西石杭村村民，有村民将石块放置至其家门前，影响通行，要求村委协调清理的问题。

- 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 28 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 9 月 28 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 | 406 | 395 | 73.81% | 87.50% |
| 2 | 石莲子镇 | 150 | 136 | 80.65% | 90.32% |
| 3 | 洙边镇 | 140 | 140 | 73.47% | 87.76% |
| 4 | 筵宾镇 | 137 | 133 | 91% | 99% |
| 5 | 坊前镇 | 137 | 119 | 79.49% | 76.92% |
| 6 | 大店镇 | 135 | 135 | 84.06% | 82.61% |
| 7 | 文疃镇 | 131 | 127 | 80% | 90.67% |
| 8 | 道口镇 | 124 | 119 | 76.27% | 94.92% |
| 9 | 团林镇 | 120 | 104 | 61.70% | 55.32% |
| 10 | 板泉镇 | 116 | 109 | 77.14% | 80% |
| 11 | 岭泉镇 | 107 | 94 | 81.82% | 100% |
| 12 | 涝坡镇 | 107 | 107 | 78.33% | 88.33% |
| 13 | 相沟镇 | 103 | 99 | 86.36% | 90.91% |
| 14 | 朱芦镇 | 92 | 82 | 52.94% | 67.65% |
| 15 | 壮岗镇 | 92 | 90 | 78.85% | 78.85% |
| 16 | 坪上镇 | 87 | 80 | 60% | 80% |

备注:数据截止 9 月 28 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 | 市场监管局 | 102 | 98 | 71.70% | 88.68% |
| 2 | 人社局 | 94 | 92 | 88.14% | 83.05% |
| 3 | 教育和体育局 | 90 | 89 | 79.59% | 91.84% |
| 4 | 交通运输局 | 85 | 85 | 87.72% | 92.98% |
| 5 | 交警大队 | 82 | 82 | 82.50% | 97.50% |
| 6 | 住房保障中心 | 77 | 73 | 83.33% | 70% |
| 7 | 综合行政执法局 | 51 | 51 | 89.47% | 94.74% |
| 8 | 水利局 | 42 | 42 | 90.48% | 90.48% |
| 9 | 卫生健康局 | 38 | 34 | 82.35% | 94.12% |
| 10 | 住建局 | 31 | 31 | 89.47% | 84.21% |
| 11 | 广电网络公司 | 27 | 17 | 60% | 100% |
| 12 | 公安局 | 23 | 23 | 57.14% | 100% |
| 13 | 供电公司 | 19 | 19 | 60% | 70% |
| 14 | 临沂市公路事业发展中心莒南中心 | 15 | 15 | 100% | 71.43% |

| 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 | 14 | 14 | 66.67% | 66.67% |
| 16 | 运营中心 | 14 | 14 | 77.78% | 66.67% |
| 17 | 医疗保障局 | 13 | 13 | 77.78% | 88.89% |
| 18 | 自然资源和规划局 | 12 | 12 | 87.50% | 100% |
| 19 | 生态环境局 | 11 | 11 | 100% | 100% |
| 20 | 自来水公司 | 10 | 10 | 100% | 100% |
| 21 | 临沂农校 | 8 | 8 | 100% | 100% |
| 22 | 退役军人事务局 | 8 | 8 | 83.33% | 83.33% |
| 23 | 农业农村局 | 8 | 8 | 100% | 66.67% |
| 24 | 移动公司 | 7 | 5 | - | - |
| 25 | 河道采砂联合管理办公室 | 5 | 5 | 100% | 100% |
| 26 | 联通公司 | 3 | 2 | 100% | 100% |
| 27 | 司法局 | 3 | 3 | 100% | 100% |
| 28 | 陡山水库管理处 | 3 | 3 | 100% | 0% |
| 29 | 税务局 | 3 | 3 | 100% | 100% |
| 30 | 消防救援大队 | 2 | 2 | 100% | 50% |
| 31 | 地方金融发展服务中心 | 2 | 2 | 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 |
|----|------------|-----|-----|-----------|-----------|
| 32 | 供销联社 | 2 | 2 | - | - |
| 33 | 林业发展中心 | 2 | 2 | - | - |
| 34 | 行政审批服务局 | 2 | 2 | 100% | 100% |
| 35 | 烟草公司 | 2 | 2 | 100% | 100% |
| 36 | 邮政公司 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 37 | 公积金 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 38 | 中医院 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 39 | 粮食和物资储备中心 | 1 | 1 | - | - |
| 40 | 鸡龙河湿地办公室 | 1 | 1 | 100% | 100% |
| 41 | 城乡规划编制研究中心 | 1 | 1 | 100% | 100% |

备注：数据截止9月28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。