

热线周报

第 43 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 10 月 26 日

【每周关键词】

占道经营 违章建筑 维修道路

【每周纵览】

10 月 19 日至 10 月 25 日（第 43 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1839 件，日均受理 262 件，较上周减少 5.01%。按来电性质分：求助类 1323 件，占 71.94%；投诉举报 510 件，占 27.73%；咨询类 2 件，感谢类 2 件，建议类 2 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、城管执法、道路修建的问题。

（一）城市管理问题 267 件，占总受理量的 14.52%。其中：涉及市容环境问题 265 件。如市民来电投诉：县城新建路南段，该处较多店铺店外经营，导致交通堵塞，要求落实清理。

（二）居民生活问题 223 件，占总受理量的 12.13%。其中：涉及路灯问题 69 件。如市民来电求助：岭泉镇房家岭村，该村西侧主干道路存在一处路灯损坏不亮，要求落实尽快维修。涉及

用水问题 53 件。如市民来电求助：团林镇东罗峪村，水费交至村委，近期该村频繁停水，且水质混浊，要求落实原因恢复正常供水并落实改善水质。

（三）农村工作问题 168 件，占总受理量的 9.14%。其中：**涉及干部作风问题 89 件。**如市民来电投诉：石莲子镇大河疃村，其家南侧邻居加盖二层楼房，且在房顶处安装光伏发电设备，严重遮阴，要求村委协调挪移光伏发电设备位置。**涉及占地补偿问题 43 件。**如市民来电求助：涝坡镇严家沟村，2015 年左右，村委将其耕地流转，2020 年占地补偿未发放，要求落实尽快发放。

（四）城管执法问题 152 件，占总受理量的 8.26%。其中：**涉及城市规划和人防问题 69 件。**如市民来电投诉：县城隆山路与南环路交汇处尚都大厦西南角，有人员建设集装箱房屋，正在建设中，要求落实拆除。**涉及市政工程项目 51 件。**如市民来电求助：朱芦镇芦山路与人民路交汇处向南路段，2020 年 6 月左右，不明施工单位将该处路段使用铁皮封堵，影响通行，要求相关部门落实尽快疏通道路。

（五）道路修建问题 147 件，占总受理量 7.99%。其中：**涉及道路养护问题 88 件。**如市民来电求助：道口镇张家介美头村，该村沿河道路坑洼不平，影响通行，要求落实尽快维修。**涉及道路改造问题 52 件。**如市民来电求助：十字街道王庄子村，村东生产路破损严重，坑洼不平，影响通行，要求尽快维修。

- 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 26 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 26 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	365	207	75%	79.17%
2	筵宾镇	134	110	78.95%	89.47%
3	板泉镇	115	45	75%	75%
4	石莲子镇	109	37	66.67%	66.67%
5	大店镇	105	55	100%	100%
6	团林镇	101	53	80%	60%
7	洙边镇	100	59	75%	75%
8	岭泉镇	99	33	100%	100%
9	道口镇	97	65	80%	90%
10	朱芦镇	91	39	33.33%	33.33%
11	相沟镇	90	32	75%	100%
12	涝坡镇	90	35	42.86%	57.14%
13	壮岗镇	79	41	80%	100%
14	坊前镇	78	39	66.67%	83.33%
15	坪上镇	72	42	63.64%	63.64%
16	文疃镇	58	25	75%	75%

备注：数据截止 10 月 26 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	交警大队	101	41	100%	75%
2	住房保障中心	83	38	0%	100%
3	市场监管局	81	41	83.33%	100%
4	综合行政执法局	55	24	75%	75%
5	教育和体育局	52	28	50%	50%
6	人社局	51	28	100%	100%
7	交通运输局	38	31	100%	100%
8	供暖热线	33	11	66.67%	33.33%
9	卫生健康局	31	19	100%	100%
10	住建局	29	17	100%	100%
11	自然资源和规划局	25	12	100%	100%
12	广电网络公司	24	4	100%	100%
13	水利局	20	14	100%	100%
14	运营中心	17	5	-	-

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	14	7	100%	100%
16	人民医院	13	6	100%	100%
17	农业农村局	12	5	100%	0%
18	司法局	11	7	-	-
19	供电公司	10	7	-	-
20	医疗保障局	10	5	100%	100%
21	临沂农校	9	1	100%	100%
22	生态环境局	9	5	-	-
23	联通公司	9	5	-	-
24	自来水公司	7	6	100%	100%
25	移动公司	5	4	-	-
26	临沂市公路事业发展中心莒南中心	4	3	-	-
27	林业发展中心	4	4	100%	100%
28	退役军人事务局	4	2	-	-
29	消防救援大队	4	4	100%	100%
30	供销联社	4	4	-	-
31	行政审批服务局	3	2	-	-

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	税务局	2	2	100%	100%
33	发改局	2	2	100%	100%
34	民政局	2	1	-	-
35	文化和旅游局	1	1	-	-
36	地方金融发展服务中心	1	0	-	-
37	农商行	1	0	-	-
38	财政局	1	1	-	-
39	河道采砂联合管理办公室	1	1	-	-
40	公积金	1	0	-	-
41	邮政公司	1	1	-	-
42	烟草公司	1	0	-	-
43	中医院	1	0	-	-
44	应急管理局	1	0	-	-

备注：数据截止 10 月 26 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。