

热线周报

第 27 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 7 月 6 日

【每周关键词】

维修道路 清理积水 噪音扰民

【每周纵览】

6 月 29 日至 7 月 5 日（第 27 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2257 件，日均受理 322 件，较上周减少 9.57%。按来电性质分：求助类 1560 件，占 69.12%；投诉举报 692 件，占 30.66%；感谢类 3 件，建议类 1 件，咨询类 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、农村工作、城管执法、城市管理的问题。

（一）道路修建问题 465 件，占总受理量 20.60%。其中：**涉及道路改造问题 293 件**。如市民来电求助：岭泉镇岭泉村，该村西侧道路路面较高，影响通行，要求相关部门尽快整修路面的问题。**涉及道路养护问题 165 件**。如市民来电求助：县城温泉路中段，该道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实维修道路的问题。

(二) 居民生活问题 245 件，占总受理量的 10.85%。其中：**涉及路面积水问题 103 件**。如市民来电求助：涝坡镇东高柱前村，村东北方向第二条南北道路积水严重，要求相关部门落实清理积水的问题。**涉及用水问题 53 件**。如市民来电求助：团林镇崖沟二村，该村水费缴纳至村委，该村水压较小，影响使用，要求相关部门协助落实增大水压的问题。

(三) 农村工作问题 221 件，占总受理量的 9.79%。其中：**涉及干部作风问题 156 件**。如市民来电求助：其是相沟镇东南王村村民，2020 年 6 月，村委未经市民同意在其家中自来水水表下方安装其他村民家中自来水水表，市民表示不合理，要求落实拆除的问题。**涉及占地补偿问题 21 件**。如市民通过省级热线来电求助：市民是朱芦镇刘家东山村村民，2017 年，因修路占用其土地，但补偿款每年发放一次，认为不合理，要求一次性发放补偿款的问题。

(四) 城管执法问题 200 件，占总受理量的 8.86%。其中：**涉及环境保护管理问题 53 件**。如市民来电求助：县城天桥路与民主路交汇阜丰未来城小区，近期该小区每天使用高音喇叭宣传楼盘，噪音扰民严重，要求落实制止的问题。**涉及城市规划和人防问题 77 件**。如市民来电投诉：文疃镇文疃村，该村老粮管所西侧存在违章建筑的房屋，已建设完成，希望相关部门查处的问题。

(五) 城市管理问题 174 件，占总受理量的 7.71%。其中：**涉及市容环境问题 170 件**。如市民来电投诉：县城新建路莒南一中西侧的道路，每天全天有较多店铺店外经营，影响交通，要求落实尽快制止的问题。

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 7 月 6 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	284	120	100%	50%
2	坊前镇	143	46	100%	75%
3	板泉镇	140	55	100%	0%
4	石莲子镇	117	39	100%	50%
5	岭泉镇	111	71	100%	50%
6	大店镇	108	47	100%	100%
7	坪上镇	86	46	100%	100%
8	壮岗镇	80	33	100%	100%
9	道口镇	79	42	100%	100%
10	洙边镇	78	35	0%	100%
11	文疃镇	76	24	-	-
12	筵宾镇	76	55	100%	100%
13	朱芦镇	65	28	100%	0%
14	涝坡镇	65	21	-	-
15	团林镇	63	25	-	-
16	相沟镇	55	28	-	-

备注：数据截止 7 月 6 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	75	36	100%	100%
2	交警大队	68	31	-	-
3	住房保障中心	67	31	100%	50%
4	综合行政执法局	48	23	0%	100%
5	人社局	46	19	100%	100%
6	教育和体育局	35	16	100%	100%
7	交通运输局	28	23	-	-
8	住建局	24	11	100%	100%
9	卫生健康局	21	10	0%	0%
10	临沂市公路事业发展中心莒南中心	13	9	100%	0%
11	河道采砂联合管理办公室	12	7	100%	100%
12	供电公司	10	2	100%	100%
13	人民医院	10	2	-	-
14	水利局	9	8	-	-

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	广电网络公司	9	2	-	-
16	运营中心	9	5	-	-
17	移动公司	8	4	-	-
18	公安局	8	2	-	-
19	联通公司	8	4	100%	0%
20	自然资源和规划局	7	2	-	-
21	自来水公司	6	4	-	-
22	医疗保障局	6	1	-	-
23	临沂农校	4	4	-	-
24	邮政公司	2	0	-	-
25	供销联社	2	1	-	-
26	生态环境局	2	1	-	-
27	鸡龙河湿地办公室	2	2	-	-
28	税务局	2	1	-	-
29	陡山水库管理处	2	2	-	-
30	残疾人联合会	1	1	-	-
31	消防救援大队	1	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	扶贫办	1	0	-	-
33	民政局	1	0	-	-
34	农业农村局	1	0	-	-
35	退役军人事务局	1	1	-	-
36	行政审批服务局	1	1	100%	100%
37	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
备注：数据截止 7 月 6 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。					