

# 热线周报

第 33 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 8 月 19 日

---

## 【每周关键词】

路面积水 恢复供水 道路维修

## 【每周纵览】

8 月 10 日至 8 月 16 日（第 33 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2921 件，日均受理 417 件，较上周增加 17.88%。按来电性质分：求助类 2331 件，占 79.80%；投诉举报 584 件，占 19.99%；感谢类 3 件，建议类 2 件，咨询类 1 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、道路修建、农村工作、住房与房地产、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 928 件，占总受理量的 31.77%。其中：**涉及路面积水问题 699 件**。如市民通过省级热线来电求助：筵宾镇范家水磨村，该村积水严重，导致村民的房屋浸泡，村委未统计损失情况，要求相关部门协调村委尽快统计的问题。**涉及用水问题 116 件**。如市民来电求助：大店镇沙埠村，村内停水多日，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

（二）道路修建问题 332 件，占总受理量 11.36%。其中：**涉及道路养护问题 199 件**。如市民来电求助：道口镇陈家埠村，2020 年 8 月 14 日暴雨，该村南侧公路挖掘疏通积水，积水已疏通，道路未及时回填，要求落实尽快回填道路的问题。**涉及道路改造问题 127 件**。如市民来电求助：涝坡镇北高都村的沿河路被雨水冲刷，导致道路地基存在空洞，存在安全隐患，要求给予维修道路的问题。

（三）农村工作问题 250 件，占总受理量的 8.56%。其中：**涉及干部作风问题 151 件**。如市民来电求助：其为文疃镇石河峪村村民，其房屋门前排水沟堵塞，雨天家中积水严重，物品被淹，村委无故不予处理，要求村委疏通排水并给予合理赔偿的问题。**涉及危房补助问题 26 件**。如市民来电求助：板泉镇新城村，其房屋属于危房，但村委不允许其翻盖房屋，要求相关部门落实允许其修建房屋的问题。

（四）住房与房地产问题 173 件，占总受理量的 5.92%。其中：**涉及房屋维修问题 90 件**。如市民来电求助：十字路街道刘家白龙汪村，其母亲李洪云居住在该村还建小区 10 号楼 3 单元 102 室，该房屋阳台处渗水严重，要求相关部门落实尽快维修的问题。**涉及物业管理问题 53 件**。如市民来电求助：县城黄海路国鑫名城小区，10 号楼 1 单元的电梯损坏，物业要求业主集资更换，要求落实是否合理的问题。

(五) 城管执法问题 155 件，占总受理量的 5.31%。其中：**涉及城市规划和人防问题 56 件**。如市民来电投诉：县城黄海路裕隆嘉园小区东侧，该处存在违章违规建设房屋，正在建设中，要求相关部门落实查处的问题。**涉及市政工程问题 54 件**。如市民来电求助：石莲子镇新庄村，该村老汶泗公路雨后路面存在大量积水，现为排水将路面挖掘，市民表示影响通行，要求落实恢复道路原貌的问题。

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 8 月 19 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	358	138	86.67%	80%
2	大店镇	211	44	66.67%	100%
3	石莲子镇	210	53	87.50%	100%
4	板泉镇	144	58	94.74%	94.74%
5	岭泉镇	137	69	71.43%	100%
6	坊前镇	130	55	0%	100%
7	文疃镇	112	22	0%	100%
8	相沟镇	111	48	100%	100%
9	团林镇	107	49	40%	60%
10	涝坡镇	101	43	94.74%	100%
11	筵宾镇	97	16	40%	60%
12	道口镇	90	19	66.67%	66.67%
13	洙边镇	73	29	80%	100%
14	坪上镇	70	28	66.67%	66.67%
15	朱芦镇	69	29	-	-
16	壮岗镇	66	33	83.33%	83.33%

备注：数据截止 8 月 17 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	综合行政执法局	66	36	75%	100%
2	市场监管局	63	30	100%	100%
3	人社局	59	35	75%	75%
4	交警大队	52	28	100%	50%
5	教育和体育局	45	22	100%	100%
6	水利局	36	26	100%	90%
7	住房保障中心	35	15	50%	50%
8	交通运输局	34	20	80%	100%
9	卫生健康局	29	12	100%	100%
10	运营中心	28	16	-	-
11	临沂市公路事业发展中心莒南中心	22	16	100%	100%
12	自然资源和规划局	17	8	50%	100%
13	广电网络公司	16	5	-	-
14	人民医院	15	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	供电公司	12	6	100%	100%
16	住建局	12	12	50%	100%
17	公安局	11	6	100%	100%
18	自来水公司	10	7	-	-
19	税务局	6	2	-	-
20	联通公司	6	2	-	-
21	退役军人事务局	5	4	-	-
22	陡山水库管理处	4	1	-	-
23	移动公司	4	1	-	-
24	医疗保障局	3	0	-	-
25	供销联社	3	3	100%	100%
26	文化和旅游局	3	3	-	-
27	商务局	2	0	-	-
28	农业农村局	2	2	100%	100%
29	河道采砂联合管理办公室	2	2	-	-
30	生态环境局	2	1	-	-
31	邮政公司	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	行政审批服务局	1	1	-	-
33	应急管理局	1	1	-	-
34	公积金	1	0	-	-
35	林业发展中心	1	0	-	-
36	民政局	1	1	100%	100%
37	司法局	1	1	-	-

备注：数据截止 8 月 17 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。