

热线周报

第 42 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 10 月 22 日

【每周关键词】

恢复供水 疏通道路 违章建设

【每周纵览】

10 月 12 日至 10 月 18 日（第 42 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1936 件，日均受理 276 件，较上周增加 57.78%。按来电性质分：求助类 1350 件，占 69.73%；投诉举报 577 件，占 29.80%；咨询类 4 件，感谢类 4 件，建议类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 241 件，占总受理量的 12.45%。其中：**涉及路灯问题 79 件**。如市民来电求助：筵宾镇筵宾社区，社区东侧路灯损坏，要求相关部门给予维修的问题。**涉及用水问题 45 件**。如市民来电求助：县城上海路中段上海花苑小区，该小区于 2020 年 10 月 18 日停水，水费缴纳至物业，但至今未供水，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

(二) 城市管理问题 229 件，占总受理量的 11.83%。其中：**涉及市容环境问题 224 件**。如市民来电求助：板泉镇季岔河村，该村中心街垃圾桶垃圾满溢，要求落实尽快清理的问题。

(三) 农村工作问题 195 件，占总受理量的 10.07%。其中：**涉及干部作风问题 102 件**。如市民来电求助：涝坡镇大涝坡村，前期因防洪，村委将村北生产道路封堵，至今未疏通，影响通行，要求相关部门落实尽快疏通的问题。**涉及占地补偿问题 40 件**。如市民通过省级热线来电求助：相沟镇三义社区，前期风力发电集团占用其耕地，一直未发放补偿款，要求相关部门落实发放的问题。

(四) 道路修建问题 179 件，占总受理量 9.24%。其中：**涉及道路养护问题 121 件**。如市民来电求助：县城隆山北路 48 号委建局生活一区西侧的道路，路西辅道上的水泥盖板断裂，存在安全隐患的问题。**涉及道路改造问题 51 件**。如市民来电求助：十字路街道官地村，该村西侧道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实尽快维修的问题。

(五) 城管执法问题 177 件，占总受理量的 9.14%。其中：**涉及城市规划和人防问题 68 件**。如市民来电投诉：石莲子镇梁家屯村，有村民在村西耕地内违章建设房屋及猪圈，正在建设中，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及市政工程项目 55 件**。如市民来电求助：壮岗镇前坡村，该村东侧正在修建桥，将该处辅路

挖掘不允许通行，市民表示即将秋收，影响通行，希望相关部门允许通行的问题。

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 10 月 22 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 22 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	387	161	54.55%	68.18%
2	石莲子镇	148	51	71.43%	57.14%
3	板泉镇	128	73	60%	70%
4	大店镇	118	54	75%	83.33%
5	团林镇	108	46	88.89%	33.33%
6	洙边镇	100	39	50%	75%
7	朱芦镇	96	55	55.56%	66.67%
8	相沟镇	95	29	75%	100%
9	坊前镇	91	34	55.56%	66.67%
10	文疃镇	86	23	100%	25%
11	岭泉镇	85	31	80%	80%
12	壮岗镇	82	43	75%	50%
13	涝坡镇	77	43	40%	40%
14	坪上镇	76	44	50%	50%
15	道口镇	58	36	66.67%	100%
16	筵宾镇	40	27	33.33%	66.67%

备注：数据截止 10 月 19 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	103	66	94.74%	94.74%
2	交警大队	87	31	75%	100%
3	住房保障中心	75	39	25%	100%
4	人社局	74	48	83.33%	100%
5	教育和体育局	49	21	100%	100%
6	交通运输局	43	24	85.71%	100%
7	综合行政执法局	43	21	100%	66.67%
8	卫生健康局	41	17	100%	100%
9	住建局	32	21	50%	50%
10	供暖热线	32	13	66.67%	100%
11	广电网络公司	25	12	100%	66.67%
12	水利局	24	17	50%	50%
13	供电公司	18	10	100%	100%
14	自然资源和规划局	18	9	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
15	运营中心	10	2	100%	100%
16	人民医院	9	2	100%	100%
17	公安局	8	0	-	-
18	联通公司	8	0	-	-
19	医疗保障局	6	0	-	-
20	农业农村局	5	0	-	-
21	临沂市公路事业发展中心莒南中心	4	0	-	-
22	自来水公司	4	0	-	-
23	司法局	4	1	-	-
24	河道采砂联合管理办公室	4	0	-	-
25	生态环境局	3	0	-	-
26	临沂农校	3	0	-	-
27	退役军人事务局	3	0	-	-
28	文化和旅游局	3	2	100%	100%
29	烟草公司	3	0	-	-
30	林业发展中心	2	0	-	-
31	统计局	2	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	供销联社	2	1	-	-
33	陡山水库管理处	2	1	-	-
34	税务局	2	1	100%	100%
备注：数据截止 10 月 19 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。					