

热线周报

第 29 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 7 月 20 日

【每周关键词】

道路维修 恢复供水 占道经营

【每周纵览】

7 月 13 日至 7 月 19 日（第 29 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2149 件，日均受理 307 件，较上周减少 4.91%。按来电性质分：求助类 1550 件，占 72.13%；投诉举报 595 件，占 27.69%；咨询类 2 件，感谢类 1 件，建议类 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、城市管理、城管执法的问题。

（一）道路修建问题 340 件，占总受理量 15.82%。其中：**涉及道路改造问题 192 件**。如市民来电求助：十字路街道十字路四村，村内道路为土路，且破损不堪，严重影响通行，希望相关部门予以维修的问题。**涉及道路养护问题 141 件**。如市民来电求助：板泉镇 518 国道与 225 省道交汇处，该处道路坑洼不平，影响通行，要求尽快落实维修的问题。

(二) 居民生活问题 294 件，占总受理量的 13.68%。其中：**涉及路面积水问题 142 件**。如市民来电求助：岭泉镇吕刘滄子村，该村基隆河南侧排水沟堵塞，影响排水，要求落实疏通排水沟的问题。**涉及用水问题 63 件**。如市民来电投诉：坊前镇黄山前村，2020 年 2 月开始，该村部分村民家中一直停水，要求相关部门落实原因并协调恢复正常供水的问题。

(三) 农村工作问题 211 件，占总受理量的 9.82%。其中：**涉及干部作风问题 130 件**。如市民来电求助：大店镇孙家仕沟村，因该村村委大院未设置排水沟，且地势较高，导致雨季雨水倒灌至其家中，要求相关部门尽快清理并设置排水沟的问题。**涉及占地补偿问题 34 件**。如市民通过省级热线来电求助：涝坡镇山西头村，前期龙岗集团占用其家中 0.5 亩土地，至今未发放占地补偿款，对此不满，要求落实尽快发放的问题。

(四) 城市管理问题 201 件，占总受理量的 9.35%。其中：**涉及市容环境问题 198 件**。如市民来电求助：县城黄海路东段爱琴海小区，该小区东门和西门门口每天全天有较多商贩占道经营，影响交通，要求相关部门尽快落实清理的问题。

(五) 城管执法问题 171 件，占总受理量的 7.95%。其中：**涉及城市规划和人防问题 64 件**。如市民来电投诉：县城隆山路交运小区北侧都市 118 酒店门口停车场内，不明人员在该处违章建造大棚，已建造完成，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 59 件**。如市民来电投诉：县城淮海路中段豪门

酒店，该店每天 12: 00-14: 30 左右和 18: 00-20: 00 左右经营时外排油烟，污染环境，影响附近居民生活，要求尽快查处制止外排油烟的问题。

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 20 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	518	344	76.32%	84.21%
2	坊前镇	234	147	64.41%	83.05%
3	大店镇	199	105	67.86%	92.86%
4	石莲子镇	176	81	87.50%	93.75%
5	岭泉镇	175	128	72.06%	95.59%
6	团林镇	175	101	41.67%	75%
7	板泉镇	155	117	72%	88%
8	洙边镇	144	87	66.67%	83.33%
9	壮岗镇	142	79	69.23%	88.46%
10	文疃镇	135	60	64.71%	82.35%
11	坪上镇	129	93	65%	85%
12	涝坡镇	121	78	82.61%	86.96%
13	朱芦镇	118	58	65.52%	72.41%
14	相沟镇	107	62	72.22%	72.22%
15	道口镇	78	45	57.89%	94.74%
16	筵宾镇	75	51	60%	93.33%

备注：数据截止 7 月 20 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	107	82	96.67%	90%
2	住房保障中心	100	67	65%	85%
3	综合行政执法局	94	60	83.33%	94.44%
4	交警大队	71	50	80%	90%
5	教育和体育局	59	37	80%	90%
6	人社局	57	33	86.67%	86.67%
7	运营中心	35	22	75%	100%
8	水利局	32	19	85.71%	100%
9	交通运输局	31	26	87.50%	87.50%
10	广电网络公司	23	10	100%	100%
11	卫生健康局	23	15	100%	100%
12	人民医院	22	13	75%	50%
13	公安局	20	17	100%	100%
14	供电公司	19	11	50%	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	住建局	19	7	66.67%	100%
16	自来水公司	13	12	100%	100%
17	自然资源和规划局	13	7	100%	50%
18	临沂市公路事业发展中心莒南中心	12	10	100%	100%
19	医疗保障局	9	6	75%	75%
20	河道采砂联合管理办公室	6	6	66.67%	66.67%
21	供销联社	5	5	0%	100%
22	退役军人事务局	5	4	0%	100%
23	农业机械发展促进中心	4	4	100%	100%
24	行政审批服务局	4	4	100%	100%
25	移动公司	3	3	100%	100%
26	临沂农校	3	2	-	-
27	农业农村局	3	3	100%	100%
28	生态环境局	3	2	-	-
29	税务局	3	3	100%	100%
30	残疾人联合会	3	3	-	-
31	扶贫办	2	1	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	联通公司	2	1	-	-
33	邮政公司	2	2	100%	100%
34	畜牧发展促进中心	1	1	0%	100%
35	烟草公司	1	1	-	-
36	新华书店	1	1	-	-
37	中国银行	1	1	0%	100%
38	商务局	1	1	-	-
39	地方金融发展服务中心	1	1	-	-
40	城乡规划编制研究中心	1	0	-	-

备注：数据截止 7 月 20 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。