

热线周报

第 32 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 8 月 11 日

【每周关键词】

路面积水 水质混浊 维修道路

【每周纵览】

8 月 3 日至 8 月 9 日（第 32 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2478 件，日均受理 354 件，较上周减少 2.52%。按来电性质分：求助类 1941 件，占 78.33%；投诉举报 533 件，占 21.51%；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：居民生活、道路修建、农村工作、住房与房地产、城市管理的问题。

（一）居民生活问题 752 件，占总受理量的 30.35%。其中：**涉及路面积水问题 560 件**。如市民来电求助：大店镇小官庄村，该村耕地排水管道堵塞，每逢降雨耕地内积水，要求落实尽快疏通的问题。**涉及用水问题 93 件**。如市民来电求助：县城淮海路九州唐樾小区，于 2020 年 8 月初开始，该小区自来水水质混浊

泛黄，影响居民正常用水，市民认为不合理，要求相关部门落实原因尽快给予治理水质，保证正常供水的问题。

（二）道路修建问题 286 件，占总受理量 11.54%。其中：**涉及道路养护问题 157 件**。如市民来电求助：县城鸡龙河北路鸡龙河公园运动场所北侧道路，路面坑洼不平，影响通行，要求落实尽快维修的问题。**涉及道路改造问题 124 件**。如市民来电求助：县城隆山路阜丰时代城悦府小区，该小区北门外侧的道路破损严重，坑洼不平，影响通行，希望相关部门协调给予维修的问题。

（三）农村工作问题 235 件，占总受理量的 9.48%。其中：**涉及干部作风问题 135 件**。如市民来电求助：洙边镇中书院村，2019 年因修建日照通往临沂的高速公路占用其 8.5 亩土地，现补偿款已下发到村委，但村委一直未发放，表示不合理，要求相关部门落实村委尽快支付的问题。**涉及危房补助问题 21 件**。如市民来电求助：板泉镇洼子埠村，市民为退伍军人，房屋为危房，要求相关部门落实给予危房改造的问题。

（四）住房与房地产问题 191 件，占总受理量的 7.71%。其中：**涉及房屋维修问题 100 件**。如市民通过省级热线来电求助：十字路街道刘家白龙汪村，该村环建的房屋质量较差，雨天较多房屋漏水，要求尽快落实维修的问题。**涉及物业管理问题 50 件**。如市民来电求助：其是县城隆山路阜丰时代城荣园小区 19 号楼 101 号商铺的业主，于 2020 年 8 月 5 日物业要求其缴纳装修垃

圾清运费，现物业要求其自行清理装修垃圾，其表示不满，市民要求物业给予清理或给予退费的问题。

（五）城市管理问题 123 件，占总受理量的 4.96%。其中：**涉及市容环境问题 120 件**。如市民来电求助：涝坡镇前河崖村，村南北大街堆放一堆沙土，影响通行，要求落实尽快清理的问题。

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 11 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 8 月 11 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	544	250	100%	0%
2	大店镇	283	123	100%	100%
3	板泉镇	236	118	66.67%	100%
4	石莲子镇	223	124	100%	100%
5	坊前镇	195	85	-	-
6	岭泉镇	187	132	75%	100%
7	相沟镇	148	55	-	-
8	涝坡镇	141	68	-	-
9	团林镇	129	53	-	-
10	筵宾镇	115	75	100%	0%
11	洙边镇	101	36	-	-
12	文疃镇	101	49	100%	100%
13	坪上镇	90	33	100%	100%
14	道口镇	86	56	100%	100%
15	朱芦镇	82	39	-	-
16	壮岗镇	79	31	100%	100%

备注：数据截止 8 月 10 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	100	52	100%	100%
2	综合行政执法局	99	46	80%	80%
3	水利局	79	56	81.82%	90.91%
4	交警大队	67	37	-	-
5	人社局	65	30	-	-
6	教育和体育局	62	37	100%	100%
7	住房保障中心	51	17	-	-
8	交通运输局	48	27	100%	100%
9	运营中心	34	21	-	-
10	卫生健康局	31	14	-	-
11	供电公司	31	26	100%	100%
12	广电网络公司	30	15	-	-
13	住建局	29	18	80%	80%
14	人民医院	25	19	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	自然资源和规划局	16	11	50%	50%
16	临沂市公路事业发展中心莒南中心	19	12	-	-
17	公安局	11	6	-	-
18	农业农村局	9	3	-	-
19	退役军人事务局	8	3	-	-
20	自来水公司	5	3	-	-
21	河道采砂联合管理办公室	4	2	-	-
22	生态环境局	4	2	-	-
23	民政局	3	3	-	-
24	供销联社	3	2	100%	100%
25	公积金	3	2	-	-
26	医疗保障局	3	3	-	-
27	行政审批服务局	2	1	-	-
28	烟草公司	2	1	-	-
29	消防救援大队	2	2	-	-
30	商务局	2	0	-	-
31	鸡龙河湿地办公室	2	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	林业发展中心	1	1	-	-
33	农业机械发展促进中心	1	1	100%	100%
34	农商行	1	1	-	-
35	建设银行	1	1	-	-
36	陡山水库管理处	1	1	100%	100%
37	发改局	1	1	-	-
38	中医院	1	1	-	-
39	文化和旅游局	1	1	-	-
备注：数据截止 8 月 10 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。					