

热线周报

第 38 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 9 月 22 日

【每周关键词】

清理道路 恢复供水 违章建筑

【每周纵览】

9 月 14 日至 9 月 20 日（第 38 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1905 件，日均受理 272 件，较上周减少 5.51%。按来电性质分：求助类 1322 件，占 69.39%；投诉举报 570 件，占 29.92%；感谢类 11 件，建议类 2 件。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 264 件，占总受理量的 13.86%。其中：**涉及市容环境问题 260 件**。如市民来电投诉：大店镇庄家滩井村，现正在秋收，有较多村民将农作物堆放在道路上，其表示影响通行，要求村委集中清理的问题。

（二）居民生活问题 228 件，占总受理量的 11.97%。其中：**涉及用水问题 69 件**。如市民来电求助：相沟镇西安子窝村，2020

年9月17日开始该村无故停水，至今未恢复供水，要求相关部门落实原因尽快恢复供水的问题。**涉及路面积水问题 60 件**。如市民来电求助：筵宾镇老子峪村，现村西广场西侧排水沟堵塞，影响排水，要求协调给予疏通的问题。

（三）道路修建问题 218 件，占总受理量 11.44%。其中：**涉及道路养护问题 158 件**。如市民来电求助：涝坡镇店头村至陡山村的陡十路路段，该路未铺设沥青，导致尘土飞扬，要求尽快铺设沥青的问题。**涉及道路改造问题 47 件**。如市民来电求助：洙边镇段家沟村，村东生产路被雨水破坏，影响通行，希望有关部门落实尽快维修的问题。

（四）农村工作问题 153 件，占总受理量的 8.03%。其中：**涉及干部作风问题 87 件**。如市民通过省级热线来电求助：其为文疃镇东上涧村村民，其母亲去世，因家庭经济纠纷需要走法律程序，需要村委开具房屋证明、子女证明，村委一直不给予开具房屋证明，要求村委开具母亲房屋证明、子女证明的问题。**涉及占地补偿问题 20 件**。如市民通过省级热线来电投诉：坪上镇后下寨村，2013 年 8 月份该村修建广场时，占用其宅基地，村务承诺给予赔偿 8.8 万元，至今未给予赔偿，要求尽快给予赔偿的问题。

（五）城管执法问题 138 件，占总受理量的 7.24%。其中：**涉及市政工程问题 50 件**。如市民来电投诉：十字路街道大埠南村，有不明人员占用该村主干道堆放土堆，影响通行，要求落实

尽快清理的问题。**涉及城市规划和人防问题 43 件。**如市民通过省级热线来电求助：石莲子镇香城村，后劈石头村村民占用村南侧 206 国道位置建设钢结构住房，要求尽快拆除的问题。

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 9 月 22 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	373	238	79.59%	79.59%
2	团林镇	139	83	53.33%	46.67%
3	板泉镇	135	92	80.77%	92.31%
4	坊前镇	123	64	85%	90%
5	石莲子镇	123	56	58.33%	91.67%
6	大店镇	122	70	56.25%	75%
7	相沟镇	113	39	75%	66.67%
8	岭泉镇	110	62	75%	100%
9	涝坡镇	91	44	50%	60%
10	道口镇	88	53	76.47%	58.82%
11	洙边镇	83	38	58.33%	75%
12	朱芦镇	80	42	40%	50%
13	坪上镇	76	50	62.50%	50%
14	文疃镇	73	43	77.78%	66.67%
15	筵宾镇	69	40	40%	100%
16	壮岗镇	54	24	42.86%	28.57%

备注：数据截止 9 月 21 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	教育和体育局	95	70	86.67%	93.33%
2	市场监管局	80	52	92.86%	100%
3	交警大队	73	52	77.78%	88.89%
4	住房保障中心	72	44	62.50%	62.50%
5	人社局	62	34	100%	75%
6	综合行政执法局	51	28	85.71%	100%
7	住建局	34	26	80%	60%
8	卫生健康局	30	20	100%	100%
9	交通运输局	30	21	83.33%	100%
10	广电网络公司	29	12	-	-
11	水利局	25	20	75%	100%
12	自来水公司	23	18	100%	40%
13	供电公司	19	14	0%	100%
14	运营中心	17	12	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	公安局	16	7	100%	100%
16	临沂市公路事业发展中心莒南中心	14	11	100%	100%
17	临沂农校	11	10	100%	100%
18	自然资源和规划局	9	5	100%	0%
19	医疗保障局	8	6	50%	100%
20	生态环境局	8	3	-	-
21	人民医院	7	2	100%	100%
22	农业农村局	5	2	-	-
23	陡山水库管理处	5	3	-	-
24	河道采砂联合管理办公室	3	0	-	-
25	税务局	3	1	-	-
26	地方金融发展服务中心	3	2	-	-
27	联通公司	3	0	-	-
28	司法局	3	2	100%	100%
29	移动公司	3	1	-	-
30	新华书店	3	1	100%	100%
31	行政审批服务局	3	2	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	烟草公司	3	2	-	-
33	退役军人事务局	2	2	100%	100%
34	农业机械发展促进中心	2	2	-	-
35	民政局	1	1	100%	100%
36	文化和旅游局	1	0	-	-
37	工信局	1	0	-	-
38	财政局	1	1	-	-
39	供销联社	1	1	0%	0%
40	公安消防大队	1	1	-	-
41	中医院	1	1	-	-

备注：数据截止9月21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。