

热线周报

第 24 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 6 月 15 日

【每周关键词】

维修道路 清理垃圾 占地赔偿

【每周纵览】

6 月 8 日至 6 月 14 日（第 24 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2158 件，日均受理 308 件，较上周减少 8.33%。按来电性质分：求助类 1416 件，占 65.61%；投诉举报 739 件，占 34.24%；咨询类 2 件，感谢类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）道路修建问题 286 件，占总受理量 13.25%。其中：**涉及道路改造问题 169 件**。如市民来电求助：县城镇中路与十泉路交汇处南侧，该处道路中间存在较多大坑，市民表示影响通行，要求尽快落实维修道路的问题。**及道路养护问题 102 件**。如市民来电求助：岭泉镇 518 国道与 225 省道交汇处，该交汇处路面损坏严重，影响通行，要求相关部门落实尽快维修的问题。

(二)城市管理问题 230 件，占总受理量的 10.66%。其中：**涉及市容环境问题 227 件**。如市民来电投诉：县城隆山路新汽车站东门向北 30 米路西，有人每天不定时在该处晾晒生活垃圾，影响市容，要求相关部门尽快制止的问题。

(三)城管执法问题 225 件，占总受理量的 10.42%。其中：**涉及城市规划和人防问题 74 件**。如市民来电投诉：文疃镇徐家庄村，近期较多村民欲在村南公共用地建设房屋，要求村委禁止建设的问题。**涉及市政工程问题 70 件**。如市民来电求助：坪上镇坪上二村，村内正在硬化道路，施工队使用水泥将其家门口的排水沟填埋，导致无法排水，要求落实尽快给予清理水沟并硬化路面的问题。

(四)农村工作问题 221 件，占总受理量的 10.24%。其中：**涉及干部作风问题 152 件**。如市民来电投诉：涝坡镇卢范大庄村，村民家中房屋被不明人员放置猪粪，气味刺鼻，要求落实清理的问题。**涉及占地补偿问题 41 件**。如市民来电求助：坊前镇东甘霖村，2019 年 3 月份，中石化公司在该村内铺设石油管道，占用部分村民耕地并破坏部分村民家中农作物，至今未给予赔偿，要求村委协调施工方尽快给予合理赔偿的问题。

(五)居民生活问题 198 件，占总受理量的 9.17%。其中：**涉及用水问题 57 件**。如市民来电投诉：朱芦镇新城社区，小区于 2020 年 5 月开始经常不定时停水，水费缴纳至供水公司，要求尽快恢复正常供水的问题。**涉及路灯问题 39 件**。如市民来电

求助：十字路街道李家钓鱼台村，村东西中心街有三盏路灯不亮，影响通行，希望相关部门落实给予维修的问题。

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 6 月 15 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	294	142	78.12%	90.62%
2	板泉镇	211	111	80%	85%
3	大店镇	177	83	100%	88.89%
4	坊前镇	175	79	66.67%	88.89%
5	石莲子镇	162	88	86.36%	90.91%
6	壮岗镇	147	69	81.25%	68.75%
7	团林镇	132	68	64%	84%
8	岭泉镇	131	73	83.33%	83.33%
9	朱芦镇	104	49	100%	100%
10	洙边镇	103	45	73.33%	93.33%
11	相沟镇	97	50	77.78%	77.78%
12	坪上镇	96	37	62.50%	100%
13	文疃镇	73	36	75%	91.67%
14	道口镇	64	24	66.67%	100%
15	涝坡镇	62	26	42.86%	100%
16	筵宾镇	45	27	60%	100%

备注：数据截止 6 月 15 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	住房保障中心	245	136	73.33%	86.67%
2	市场监管局	110	51	81.25%	100%
3	教育和体育局	104	69	92.86%	89.29%
4	交警大队	84	42	62.50%	100%
5	综合行政执法局	73	32	100%	100%
6	交通运输局	38	20	100%	100%
7	人社局	37	18	87.50%	100%
8	运营中心	34	25	60%	90%
9	住建局	31	18	83.33%	100%
10	广电网络公司	26	8	33.33%	100%
11	公安局	21	11	0%	100%
12	供电公司	19	9	100%	100%
13	人民医院	18	10	100%	100%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	18	14	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	卫生健康局	16	6	100%	100%
16	临沂农校	16	13	100%	0%
17	自然资源和规划局	13	6	100%	100%
18	自来水公司	12	9	0%	100%
19	河道采砂联合管理办公室	11	8	100%	100%
20	水利局	9	9	100%	100%
21	医疗保障局	9	2	100%	100%
22	税务局	8	1	-	-
23	临沂市生态环境局莒南县分局	7	6	100%	100%
24	联通公司	7	6	100%	100%
25	移动公司	5	3	-	-
26	畜牧发展促进中心	5	5	100%	100%
27	农业农村局	5	3	-	-
28	民政局	4	3	100%	100%
29	鸡龙河湿地办	3	2	100%	100%
30	供销联社	2	0	-	-
31	公安消防大队	2	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	农业机械发展促进中心	2	2	-	-
33	行政审批服务局	2	2	100%	100%
34	烟草公司	2	2	-	-
35	中医院	1	1	100%	100%
36	退役军人事务局	1	1	100%	100%
37	农商行	1	1	100%	0%

备注：数据截止 6 月 15 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。