

热线周报

第 17 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 4 月 27 日

【每周关键词】

占地补偿 占道经营 恢复供水

【每周纵览】

4 月 20 日至 4 月 26 日（第 17 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1767 件，日均受理 252 件，较上周增加 3.21%。按来电性质分：求助类 1189 件，占 67.29%；投诉举报 572 件，占 32.37%；建议类 3 件，感谢类 2 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、城市管理、城管执法、居民生活、农业生产的问题。

（一）农村工作问题 312 件，占总受理量的 17.66%。其中：**涉及干部作风问题 204 件**。如市民来电求助：朱芦镇横沟村，该村正在安装自来水管道的，其父亲家中并不需要安装，但村委强行要求安装，已铺设管道，市民表示不满，要求落实尽快制止安装的问题。**涉及占地补偿问题 43 件**。如市民来电求助：十字路街道马蹄湖村，不明单位占用该村部分村民耕地建设电塔，一次性

给予占地村民 800 元补偿，市民认为补偿较少，要求镇政府协调占地单位提高赔偿标准的问题。

（二）城市管理问题 188 件，占总受理量的 10.64%。其中：**涉及市容环境问题 183 件**。如市民来电举报：文疃镇派出所北侧，每逢阴历 5 日、10 日、15 日、20 日、25 日、30 日为集市，有大量的市民占道经营，影响车辆通行，且存在安全隐患，要求落实禁止占道经营的问题。

（三）城管执法问题 175 件，占总受理量的 9.90%。其中：**涉及城市规划和人防问题 61 件**。如市民来电投诉：坪上镇大铁牛庙村，该村东北方向巷道内有村民建设的厕所，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 43 件**。如市民来电投诉：相沟镇三义口村好味居饭店，外排油烟，无净化处理设备，要求落实尽快整改的问题。

（四）居民生活问题 144 件，占总受理量的 8.15%。其中：**涉及路灯问题 37 件**。如市民来电求助：道口镇贾家庄村，村西三盏路灯损坏，市民要求尽快落实维修路灯的问题。**涉及用水问题 35 件**。如市民来电求助：石莲子镇西侯疃村，2020 年 4 月 16 日至今该村自来水管多处破裂已停水，至今无人维修，水费缴纳至村委，要求尽快维修的问题。

（五）农业生产问题 115 件，占总受理量 6.51%。其中：**涉及破坏农耕地问题 99 件**。如市民来电求助：其是团林镇大官庄村村民，于 2020 年 4 月，不明单位占用其家农耕地架设线缆，

未给予经济赔偿，要求相关部门协调给予经济赔偿的问题。

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 4 月 27 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	232	118	68.75%	93.75%
2	坊前镇	203	136	72.22%	94.44%
3	洙边镇	190	100	57.89%	92.11%
4	板泉镇	174	93	92.11%	94.74%
5	岭泉镇	169	128	91.49%	97.87%
6	石莲子镇	130	60	45.45%	100%
7	坪上镇	129	67	64.29%	92.86%
8	壮岗镇	127	75	73.68%	89.47%
9	团林镇	91	60	66.67%	88.89%
10	大店镇	89	61	71.43%	92.86%
11	涝坡镇	88	44	83.33%	100%
12	文疃镇	83	28	75%	100%
13	相沟镇	81	43	66.67%	88.89%
14	道口镇	80	42	71.43%	100%
15	筵宾镇	72	39	70.59%	100%
16	朱芦镇	71	35	87.50%	100%

备注: 数据截止 4 月 27 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	154	80	60.87%	95.65%
2	市场监管局	138	89	93.33%	96.67%
3	交警大队	63	36	83.33%	100%
4	综合行政执法局	53	30	84.62%	92.31%
5	人社局	50	30	91.67%	100%
6	交通运输局	38	26	81.82%	100%
7	教育和体育局	31	22	100%	100%
8	运营中心	24	13	100%	100%
9	卫生健康局	21	13	100%	100%
10	农业农村局	17	3	100%	100%
11	医疗保障局	17	11	100%	100%
12	广电网络公司	16	6	100%	100%
13	住建局	14	10	62.50%	87.50%
14	供电公司	13	7	20%	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	人民医院	13	10	100%	100%
16	临沂市生态环境局莒南县分局	12	9	-	-
17	临沂市公路事业发展中心莒南中心	8	4	50%	100%
18	行政审批服务局	7	5	100%	100%
19	税务局	6	1	100%	100%
20	公安局	5	3	100%	100%
21	水利局	5	1	0%	100%
22	河道采砂联合管理办公室	5	5	66.67%	100%
23	基隆河湿地办	4	4	100%	100%
24	退役军人事务局	4	2	0%	100%
25	残疾人联合会	4	3	100%	50%
26	移动公司	4	2	-	-
27	烟草公司	3	2	100%	100%
28	供销联社	2	1	-	-
29	农商行	2	2	0%	100%
30	民政局	2	2	100%	100%
31	应急管理局	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	自来水公司	2	2	0%	100%
33	中医院	1	0	-	-
34	文化和旅游局	1	1	-	-
35	商务局	1	0	-	-

备注：数据截止 4 月 27 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。