

热线周报

第 25 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 6 月 22 日

【每周关键词】

修建道路 占道经营 违章建筑

【每周纵览】

6 月 15 日至 6 月 21 日（第 25 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2262 件，日均受理 323 件，较上周增加 4.82%。按来电性质分：求助类 1537 件，占 67.95%；投诉举报 716 件，占 31.65%；感谢类 4 件，建议类 3 件，咨询类 2 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、城市管理、农村工作、城管执法的问题。

（一）道路修建问题 395 件，占总受理量 17.46%。其中：**涉及道路改造问题 235 件**。如市民来电求助：石莲子镇西早丰河村，该村东北方向有一处粪坑，存在隐患，要求相关部门落实填平的问题。**及道路养护问题 147 件**。如市民来电求助：团林镇西唐家楼村，该村主干道路坑洼不平，影响通行，要求落实尽快维修的问题。

(二)居民生活问题 237 件，占总受理量的 10.48%。其中：**涉及路面积水问题 67 件**。如市民来电求助：岭泉镇化家庙子村，该村西侧下水管道堵塞，要求落实疏通的问题。**涉及用水问题 65 件**。如市民来电求助：石莲子镇东古哨村，由自来水公司供水，2020 年 6 月 20 日该村自来水水质混杂，要求相关部门落实原因改善水质的问题。

(三)城市管理问题 225 件，占总受理量的 9.94%。其中：**涉及市容环境问题 221 件**。如市民来电举报：县城十泉路新二小北侧道路，每天学生放学时有大量摊贩在该处占道经营，影响车辆通行，存在安全隐患，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快清理的问题。

(四)农村工作问题 209 件，占总受理量的 9.24%。其中：**涉及干部作风问题 135 件**。如市民通过省级热线来电求助：其为板泉镇沙沟村村民，其家土地确权证上少登记 0.32 亩土地，多次要求村委开具土地证明，村委不予处理，要求村委及时给予出具土地证明的问题。**涉及占地补偿问题 23 件**。如市民来电求助：坪上镇东辛庄村，2016 年左右，该村建设钢厂占用其耕地，于 2018 年—2020 年的补偿款至今未发放，要求该村尽快发放补偿款的问题。

(五)城管执法问题 203 件，占总受理量的 8.97%。其中：**涉及城市规划和人防问题 69 件**。如市民来电投诉：道口镇东许口村，村民崔春交在耕地内建筑猪圈，要求相关单位协调落实是

否属于违章建筑的问题。**涉及市政工程问题 67 件。**如市民来电求助：大店镇大店三村，2020 年 6 月 19 日，该村村委在该村主道路硬化路面，市民表示现路面已硬化完成，但主道路未设置下水道，市民表示后期影响排水，对此不满，要求落实设置下水道进行排水的问题。

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 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	236	104	83.33%	96.67%
2	坊前镇	175	70	77.78%	83.33%
3	板泉镇	127	67	77.78%	94.44%
4	洙边镇	117	58	75%	89.29%
5	大店镇	110	63	96.43%	92.86%
6	岭泉镇	107	49	69.23%	96.15%
7	壮岗镇	105	39	83.33%	91.67%
8	筵宾镇	100	11	80%	100%
9	石莲子镇	99	46	66.67%	93.33%
10	文疃镇	95	63	78.26%	95.65%
11	朱芦镇	93	39	70%	60%
12	团林镇	86	36	66.67%	100%
13	坪上镇	77	30	88.89%	77.78%
14	相沟镇	67	29	70%	100%
15	道口镇	65	28	90%	100%
16	涝坡镇	61	42	63.64%	90.91%

备注：数据截止 6 月 22 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	197	102	42.86%	100%
2	交警大队	88	54	100%	100%
3	市场监管局	74	40	83.33%	100%
4	综合行政执法局	69	39	83.33%	100%
5	教育和体育局	66	40	100%	100%
6	人社局	40	28	90%	100%
7	运营中心	36	18	100%	100%
8	交通运输局	32	21	100%	86.67%
9	住建局	23	15	57.14%	85.71%
10	卫生健康局	21	9	100%	100%
11	广电网络公司	20	13	66.67%	100%
12	人民医院	17	10	100%	100%
13	水利局	16	12	100%	100%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	14	5	100%	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
15	自然资源和规划局	13	5	-	-
16	河道采砂联合管理办公室	12	12	100%	100%
17	医疗保障局	10	7	100%	100%
18	移动公司	10	0	-	-
19	生态环境局	9	6	100%	50%
20	供电公司	9	1	-	-
21	公安局	9	6	75%	100%
22	联通公司	9	5	50%	100%
23	自来水公司	7	2	-	-
24	供销联社	6	3	0%	0%
25	农业农村局	4	1	100%	100%
26	烟草公司	4	2	-	-
27	税务局	3	3	-	-
28	城乡规划编制研究中心	3	1	-	-
29	民政局	2	2	100%	100%
30	农业机械发展促进中心	2	2	100%	100%
31	临沂农校	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	商务局	1	1	-	-
33	行政审批服务局	1	1	-	-
34	司法局	1	1	100%	100%
35	文化和旅游局	1	1	-	-
36	文化旅游发展中心	1	1	100%	100%
37	发改局	1	1	100%	100%
备注：数据截止 6 月 22 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。					