

热线周报

第 12 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 3 月 31 日

【每周关键词】

供水 占地补偿 违章建设

【每周纵览】

3 月 22 日至 3 月 28 日（第 12 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1625 件，日均受理 232 件，较上周减少 13.47%。按来电性质分：求助类 1105 件，占 68.00%；投诉举报 515 件，占 31.69%；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：农村工作、居民生活、城管执法、城市管理、交通运输的问题。

（一）农村工作问题 224 件，占总受理量的 15.01%。其中：**涉及干部作风问题 80 件**。如市民来电举报：相沟镇石河社区，2010 年，村委将部分老宅基地进行拆迁，至今未给予村民发放赔偿款，要求落实尽快给予发放。**涉及占地补偿问题 58 件**。如市民来电投诉：朱芦镇横沟村，该村 2020 年占地补偿款一直未发放，要求落实尽快发放。

(二) 居民生活问题 179 件，占总受理量的 11.02%。其中：**涉及用水问题 51 件**。如市民来电求助：石莲子镇团结村，该村于 2021 年 3 月 26 日无故停水，村委给予供水，要求相关部门督促尽快给予恢复供水。**涉及路灯问题 40 件**。如市民来电求助：洙边镇林家莲子坡村，该村北侧至克家石门涧村道路未设置路灯，影响夜间通行，要求相关部门落实安装路灯。

(三) 城管执法问题 135 件，占总受理量的 8.31%。其中：**涉及城市规划和人防问题 57 件**。如市民来电投诉：团林镇北团林村，该村西北角存在违章建设房，要求相关部门尽快查处。**涉及环境保护管理问题 36 件**。如市民来电投诉：大店镇中心街金鹏公司东侧无名钢材厂，每天全天生产，噪音扰民，要求落实查处。

(四) 城市管理问题 135 件，占总受理量的 8.31%。其中：**涉及市容环境问题 130 件**。如市民来电求助：岭泉镇高岭村，该村主干道东段存在较多石子，影响通行，要求落实尽快清理。

(五) 交通运输问题 132 件，占总受理量 8.12%。其中：**涉及交通设施问题 44 件**。如市民来电求助：县城内学校门前的隔离带，自安装起无人维修保养，钉子向外裸露，存在安全隐患，要求落实维修或拆除重新安装。**涉及交通秩序问题 43 件**。如市民来电投诉：县城隆山路北段时代城锦园小区沿街门前有一辆拖拉机每天全天停放在该处，影响沿街营业，要求查处清理。

- 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
2021 年 3 月 31 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

2021 年 3 月 31 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	273	145	64.52%	82.26%
2	石莲子镇	143	62	48.28%	86.21%
3	筵宾镇	113	26	22.22%	77.78%
4	板泉镇	107	52	60.71%	71.43%
5	坊前镇	103	51	68%	88%
6	洙边镇	103	28	28.57%	85.71%
7	团林镇	102	42	31.25%	75%
8	岭泉镇	93	55	73.08%	100%
9	大店镇	92	44	76.92%	76.92%
10	坪上镇	89	56	55%	60%
11	涝坡镇	84	37	50%	75%
12	相沟镇	79	25	33.33%	66.67%
13	文疃镇	72	38	33.33%	66.67%
14	壮岗镇	68	27	28.57%	42.86%
15	道口镇	60	27	66.67%	77.78%
16	朱芦镇	55	28	36.36%	81.82%

备注：数据截止 3 月 29 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	住建局	116	35	80%	80%
2	人社局	89	25	60%	90%
3	市场监管局	86	39	87.50%	100%
4	住房保障中心	80	48	42.86%	71.43%
5	教育和体育局	65	23	100%	88.89%
6	交警大队	64	27	57.14%	85.71%
7	综合行政执法局	51	21	100%	80%
8	交通运输局	48	28	92.31%	100%
9	广电网络公司	44	7	-	-
10	供电公司	34	15	80%	80%
11	生态环境局	33	15	-	-
12	公安局	28	14	100%	100%
13	卫生健康局	28	10	100%	75%
14	水务集团	24	22	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	临沂农校	20	11	100%	100%
16	自然资源和规划局	19	5	-	-
17	医疗保障局	16	8	100%	100%
18	人民医院	13	2	-	-
19	农业农村局	13	8	100%	100%
20	联通公司	12	0	-	-
21	退役军人事务局	10	3	50%	50%
22	水利局	10	10	75%	50%
23	城发集团	8	6	100%	0%
24	城投集团	8	2	-	-
25	税务局	5	2	100%	100%
26	供销联社	5	0	-	-
27	河道采砂联合管理办公室	5	4	-	-
28	烟草公司	5	3	-	-
29	消防救援大队	4	2	100%	100%
30	发改局	4	1	-	-
31	民政局	2	2	50%	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	商务局	2	1	100%	100%
33	鸡龙河湿地办公室	2	1	-	-
34	行政审批服务局	2	1	100%	100%
35	中医院	2	0	-	-
36	自来水公司	2	2	100%	100%
37	文化和旅游局	1	0	-	-
38	石油公司	1	1	-	-
39	应急管理局	1	1	-	-
40	财金集团	1	1	-	-
41	财政局	1	1	100%	100%
42	残疾人联合会	1	1	100%	100%

备注：数据截止 3 月 29 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。