

# 热线周报

第 4 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 1 月 26 日

---

## 【每周关键词】

停水 清理垃圾 占地补偿

## 【每周纵览】

1 月 18 日至 1 月 24 日（第 4 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1510 件，日均受理 215 件，较上周减少 9.94%。按来电性质分：求助类 1123 件，占 74.37%；投诉举报 381 件，占 25.23%；感谢类 3 件，咨询类 3 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、农村工作、城市管理、交通运输、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 292 件，占总受理量的 19.34%。其中：**涉及用水问题 109 件**。如市民来电求助：朱芦镇石场村，该村部分村民家中的自来水水管损坏，导致无法使用水，要求落实尽快维修恢复供水。**涉及路灯问题 64 件**。如市民来电求助：石莲子镇聂家庄村，村中心十余盏路灯损坏不亮，要求落实维修。

（二）农村工作问题 190 件，占总受理量的 12.58%。其中：

**涉及干部作风问题 88 件。**如市民通过省级热线来电求助：2006 年，其在文疃镇西旋子村从事建设村委办公室工作，至今该村村委拖欠其 9000 余元工资未支付，要求尽快支付。**涉及占地补偿问题 61 件。**如市民来电求助：道口镇马家岭村，2020 年 6 月相关部门架设高压线，占用其耕地修建高压线底座，未给予补偿，要求相关部门落实给予合理补偿。

（三）城市管理问题 142 件，占总受理量的 9.40%。其中：**涉及市容环境问题 134 件。**如市民来电求助：团林镇东团林村，该村东侧垃圾桶垃圾溢出，无人清理，要求尽快清理垃圾。

（四）交通运输问题 111 件，占总受理量的 7.35%。其中：**涉及交通秩序问题 42 件。**如市民通过省级热线来电求助：县城天桥路人民医院南门道路，每天较多车辆乱停乱放，要求相关部门落实清理。**涉及交通设施问题 25 件。**如市民来电求助：县城隆山路北段莒南县政府向南 50 米丁字路口，该处道路有较多车辆通行车速较快，未礼让行人，存在安全隐患，要求相关部门落实安装电子眼抓拍。

（五）住房与房地产问题 92 件，占总受理量 6.09%。其中：**涉及物业管理问题 47 件。**如市民来电投诉：县城隆山路北段阜丰时代城小区，2020 年，该小区门禁损坏，至今未维修，要求尽快维修。**涉及产权市场问题 20 件。**如市民来电求助：其于 2019 年向县城西一路与静海路交汇九州唐樾售楼处缴纳 1 万元定金，因个人原因无需购房，但开发商拒绝退费，市民表示不满，要求

相关部门协调开发商退费。

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 1 月 26 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 1 月 26 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	263	107	81.25%	100%
2	大店镇	98	46	80%	100%
3	洙边镇	91	33	87.50%	87.50%
4	石莲子镇	90	39	40%	80%
5	坊前镇	86	21	100%	0%
6	坪上镇	77	36	60%	80%
7	文疃镇	74	38	72.73%	72.73%
8	相沟镇	72	22	50%	50%
9	岭泉镇	69	31	50%	50%
10	壮岗镇	67	30	66.67%	66.67%
11	板泉镇	64	29	33.33%	50%
12	朱芦镇	58	29	100%	100%
13	涝坡镇	56	15	100%	100%
14	道口镇	55	20	100%	100%
15	筵宾镇	47	11	-	-
16	团林镇	45	19	33.33%	66.67%

备注：数据截止 1 月 25 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	供暖热线	135	38	100%	100%
2	人社局	120	25	60%	60%
3	住房保障中心	99	15	-	-
4	市场监管局	94	30	100%	100%
5	供销联社	89	49	75%	100%
6	水利局	63	2	0%	0%
7	交警大队	60	15	100%	100%
8	交通运输局	50	21	50%	50%
9	教育和体育局	48	20	100%	100%
10	住建局	48	17	0%	100%
11	广电网络公司	47	3	-	-
12	水务集团	40	23	100%	100%
13	卫生健康局	40	10	100%	100%
14	生态环境局	21	8	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	人民医院	20	8	100%	0%
16	综合行政执法局	20	8	100%	100%
17	自然资源和规划局	19	5	-	-
18	公安局	19	7	100%	100%
19	供电公司	15	8	-	-
20	农业农村局	14	7	100%	0%
21	自来水公司	10	3	-	-
22	医疗保障局	9	4	100%	100%
23	临沂市公路事业发展中心莒南中心	9	1	-	-
24	临沂农校	8	7	100%	100%
25	运营中心	7	1	100%	100%
26	联通公司	7	1	-	-
27	退役军人事务局	7	3	-	-
28	河道采砂联合管理办公室	6	4	100%	100%
29	行政审批服务局	6	4	-	-
30	移动公司	5	3	-	-
31	发改局	5	5	-	-

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	税务局	5	2	-	-
33	财政局	3	2	100%	100%
34	烟草公司	3	1	-	-
35	中小企业发展服务中心	2	1	-	-
36	村镇银行	2	1	-	-
37	消防救援大队	2	1	-	-
38	文化和旅游局	2	1	100%	100%
39	农业机械发展促进中心	2	1	-	-
40	民政局	1	1	-	-
41	审计局	1	1	-	-
42	城市发展集团	1	1	-	-
43	石油公司	1	1	100%	100%
44	农业银行	1	1	-	-

备注：数据截止 1 月 25 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。