

热线周报

第 1 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 1 月 5 日

【每周关键词】

停水 道路结冰 购物卡

【每周纵览】

12 月 28 日至 1 月 3 日（第 1 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1604 件，日均受理 229 件，较上周减少 21.45%。按来电性质分：求助类 1276 件，占 79.55%；投诉举报 321 件，占 20.01%；建议类 7 件。

【市民诉求】

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

（一）居民生活问题 439 件，占总受理量的 27.37%。其中：**涉及供暖问题 306 件**。如市民来电求助：县城淮海路中段金税小区，由清新热力公司供暖，业主家中的温度未达标，维持在 13 度左右，要求热力公司落实尽快提升温度。**涉及用水问题 51 件**。如市民来电求助：团林镇南唐楼村，水费缴纳至村委，2020 年

12月29日开始，该村无故停水，至今未恢复，要求相关部门尽快恢复供水。

（二）城市管理问题 190 件，占总受理量的 11.84%。其中：**涉及市容环境问题 186 件**。如市民来电投诉：县城黄海路与天桥路交汇处，该处道路南侧非机动车道结冰严重，存在安全隐患，要求相关部门尽快清理。

（三）市场秩序问题 179 件，占总受理量 11.16%。其中：**涉及消费者维权问题 170 件**。如市民通过省级热线来电求助：其购买县开元超市的购物卡，现超市禁止其使用，要求相关部门落实该处允许其使用。

（四）农村工作问题 136 件，占总受理量的 8.48%。其中：**涉及干部作风问题 64 件**。如市民来电求助：其为朱芦镇址坊村村民，其承包朱芦镇张家彩村大棚，1、2020 年 8 月涝灾，导致其大棚受灾严重，至今未给予赔偿，要求尽快发放赔偿。2、该大棚未使用保温材料，导致其种植作物已冻死，产生经济损失，要求给予赔偿。**涉及占地补偿问题 33 件**。如市民来电求助：涝坡镇大徐家柳沟村，前期该村修建道路时将其耕地破坏，至今未给予赔偿，要求相关部门落实协调给予赔偿。

（五）住房与房地产问题 109 件，占总受理量的 6.79%。其中：**涉及物业管理问题 70 件**。如市民来电求助：县城温泉路与石泉路交汇华泉尚城小区，1、该小区前期给予业主发放门禁卡，现不再进行使用，要求落实给予收回，2、该小区未安装脸部识

别，要求落实尽快给予安装，3、该小区允许外来车辆、市民进入小区，对此不满，要求对制止外来车辆、市民进入小区，若外来车辆、市民进入该小区的业主需进行签字确认进入。**涉及商品房开发与销售问题 15 件。**如市民来电求助：县城隆山路与文化路交汇处临海新城小区 7 号楼，该号楼业主购买时签订合同承诺 2020 年 12 月底交房，但至今未交房，对此不满，要求落实协调尽快交房。

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 5 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 5 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	153	76	66.67%	66.67%
2	板泉镇	127	58	0%	100%
3	坊前镇	98	34	75%	100%
4	大店镇	92	60	66.67%	100%
5	石莲子镇	88	41	88.89%	100%
6	岭泉镇	61	9	-	-
7	道口镇	58	9	-	-
8	筵宾镇	54	29	-	-
9	相沟镇	52	23	-	-
10	团林镇	46	24	-	-
11	坪上镇	44	26	100%	100%
12	洙边镇	43	16	-	-
13	文疃镇	41	19	0%	100%
14	朱芦镇	38	14	-	-
15	壮岗镇	35	25	100%	100%
16	涝坡镇	33	17	-	-

备注：数据截止 1 月 4 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	327	3	-	-
2	市场监管局	119	28	100%	100%
3	人社局	99	12	-	-
4	住房保障中心	98	29	100%	100%
5	临沂市公路事业发展中心莒南中心	66	7	-	-
6	供销联社	63	10	100%	100%
7	教育和体育局	46	7	-	-
8	水利局	43	5	-	-
9	交警大队	42	17	-	-
10	交通运输局	40	13	50%	0%
11	综合行政执法局	36	17	-	-
12	广电网络公司	33	3	100%	100%
13	自然资源和规划局	32	10	-	-
14	自来水公司	31	3	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	供电公司	28	13	-	-
16	卫生健康局	23	8	100%	100%
17	住建局	23	7	-	-
18	医疗保障局	21	2	-	-
19	生态环境局	19	5	100%	100%
20	人民医院	14	2	-	-
21	联通公司	13	0	-	-
22	税务局	11	1	-	-
23	运营中心	10	6	-	-
24	退役军人事务局	7	3	-	-
25	公安局	7	3	-	-
26	农业农村局	6	2	-	-
27	移动公司	4	0	-	-
28	邮政公司	4	1	-	-
29	石油公司	2	1	-	-
30	民政局	2	1	100%	100%
31	鸡龙河湿地办公室	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	财政局	2	1	-	-
33	城市发展集团	2	1	-	-
34	城乡规划编制研究中心	1	0	-	-
35	地方金融发展服务中心	1	1	-	-
36	发改局	1	1	-	-
37	消防救援大队	1	1	-	-
38	河道采砂联合管理办公室	1	1	-	-
39	农业机械发展促进中心	1	0	-	-
40	公积金	1	1	-	-
41	畜牧发展促进中心	1	1	-	-
42	临沂农校	1	0	-	-

备注：数据截止 1 月 4 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。