

热线周报

第 13 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 3 月 30 日

【每周关键词】

占地补偿 噪音污染 农耕地

【每周纵览】

3 月 23 日至 3 月 29 日（第 13 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1593 件，日均受理 227 件，较上周增加 9.63%。按来电性质分：求助类 1103 件，占 69.24%；投诉举报 487 件，占 30.57%；咨询类 2 件，感谢类 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 210 件，占总受理量的 13.18%。其中：涉及干部作风问题 96 件。如市民来电求助：其为团林镇王家黄所村村民，于 1997 年 12 月村委借用其 7700 元存单办理抵押，一直未归还存单及利息，要求村委尽快归还的问题。涉及占地补偿问题 46 件。如市民来电求助：朱芦镇址坊村，2017 年村委占

用其 0.8 亩土地埋设自来水管道的，给予赔偿 1300 元，市民表示地里花生被破坏，要求村委给予合理的赔偿的问题。

（二）城市管理问题 207 件，占总受理量的 12.99%。其中：**涉及市容环境问题 200 件**。如市民来电投诉：县城黄海路东段爱琴海小区门前的道路，每天 17:00-18:30 有较多商贩在该处占道经营，影响通行，要求相关部门尽快落实清理的问题。

（三）城管执法问题 162 件，占总受理量的 10.17%。其中：**涉及城市规划和人防问题 68 件**。如市民来电举报：道口镇丁屋子村，该村村民在村委办公室东侧耕地内建设猪棚，已建设完毕，要求相关部门尽快拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 45 件**。如市民来电求助：县城隆山路与滨海路交汇处供销新村社区，社区东侧外婆粥店，该处排风管道每天白天期间开放，噪音扰民，要求相关部门落实制止的问题。

（四）居民生活问题 143 件，占总受理量的 8.97%。其中：**涉及用水问题 39 件**。如市民来电求助：壮岗镇佳禾小区，一直未开通自来水，现地下水污染无法使用，希望相关部门落实给予开通自来水的问题。**涉及路灯问题 29 件**。如市民来电投诉：板泉镇小赵家庄村，该村东侧主路大量路灯不亮，要求相关部门尽快维修的问题。

（五）农业生产问题 103 件，占总受理量 6.46%。其中：**涉及破坏农耕地问题 101 件**。如市民通过省级热线来电求助：石莲子镇彭古城村、杜家清河村的基本农田均栽种杨树，严重影响

其他村民正常耕种，要求相关单位清理栽种的杨树的问题。

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3月30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	文疃镇	153	47	90.62%	87.50%
2	岭泉镇	125	55	91.11%	97.78%
3	十字路街道	121	45	82.61%	86.96%
4	洙边镇	116	37	88%	100%
5	板泉镇	114	48	83.87%	90.32%
6	坪上镇	87	22	62.50%	62.50%
7	坊前镇	81	39	71.43%	95.24%
8	相沟镇	72	33	77.78%	88.89%
9	大店镇	70	22	100%	100%
10	壮岗镇	63	26	81.82%	81.82%
11	涝坡镇	61	30	64.29%	92.86%
12	石莲子镇	59	13	71.43%	100%
13	团林镇	57	6	100%	100%
14	筵宾镇	53	23	40%	86.67%
15	道口镇	45	21	78.57%	92.86%
16	朱芦镇	41	10	85.71%	100%

备注: 数据截止 3 月 30 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	市场监管局	78	43	96.67%	93.33%
2	住房保障中心	74	19	81.82%	90.91%
3	人社局	57	32	73.68%	89.47%
4	综合行政执法局	34	23	100%	92.86%
5	交警大队	33	17	100%	100%
6	住建局	23	8	100%	100%
7	运营中心	21	8	100%	100%
8	卫生健康局	21	11	88.89%	100%
9	交通运输局	18	11	100%	100%
10	广电网络公司	15	5	75%	75%
11	人民医院	13	7	83.33%	100%
12	供电公司	11	9	85.71%	85.71%
13	医疗保障局	11	2	100%	-
14	教育和体育局	10	6	50%	50%

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	农业农村局	9	6	100%	100%
16	吉隆河湿地办	6	5	100%	100%
17	公安局	6	0	-	-
18	供销联社	5	2	100%	100%
19	河道采砂联合管理办公室	4	4	100%	100%
20	水利局	4	2	100%	100%
21	退役军人事务局	4	2	100%	100%
22	自然资源和规划局	4	1	100%	100%
23	自来水公司	3	2	100%	100%
24	临沂市公路事业发展中心莒南中心	3	1	100%	100%
25	行政审批服务局	3	3	100%	100%
26	税务局	3	2	100%	100%
27	农业机械发展促进中心	5	4	100%	100%
28	林业发展中心	3	1	100%	100%
29	应急管理局	2	0	-	-
30	临沂农校	2	0	-	-
31	司法局	2	2	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
32	商务局	2	2	100%	100%
33	邮政公司	2	2	100%	100%
34	公积金	1	1	100%	100%
35	临沂市生态环境局莒南县分局	1	1	100%	100%
36	工信局	1	0	-	100%
37	民政局	1	1	100%	-

备注：数据截止 3 月 30 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。