

热线周报

第 21 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 5 月 25 日

【每周关键词】

恢复供水 维修房屋 清理道路

【每周纵览】

5 月 19 日至 5 月 24 日（第 21 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2481 件，日均受理 354 件，较上周增加 31.27%。按来电性质分：求助类 1847 件，占 74.45%；投诉举报 628 件，占 25.31%；感谢类 4 件，建议类 1 件，咨询类 1 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、住房与房地产、城市管理、道路修建的问题。

（一）居民生活问题 306 件，占总受理量的 12.33%。其中：**涉及用水问题 75 件**。如市民来电求助：其是壮岗镇镇驻地农村信用社东侧家属院业主，由壮岗镇水管所供水，水费缴纳壮岗镇水管所，2018 年左右，其家无故停水，至今未恢复供水，要求相关部门落实尽快给予恢复供水的问题。**涉及路面积水问题 58**

件。如市民来电求助：朱芦镇力家泉村，其家东侧道路无排水管道，雨季易积水，要求相关部门落实修建排水管道的问题。

（二）农村工作问题 279 件，占总受理量的 11.24%。其中：**涉及干部作风问题 171 件**。如市民来电求助：相沟镇三义口社区，近期该村进行户户通道路维修，村委要求每户村民缴纳 800 元费用，要求相关部门落实收费行为是否合理的问题。**涉及占地补偿问题 56 件**。如市民通过省级热线来电求助：岭泉镇华家村，前期维修河道时占用其耕地，一直未给予任何赔偿，要求尽快给予合理的赔偿的问题。

（三）住房与房地产问题 217 件，占总受理量的 8.75%。其中：**涉及物业管理问题 90 件**。如市民来电投诉：其是县城隆山北路金龙御景园小区 19 号楼 103 室业主，2020 年 5 月 17 日晚大风天气，楼顶上的瓦片掉落，将其家阳光房玻璃砸坏，物业至今未给予处理，要求物业尽快清理瓦片并维修阳光房的问题。**涉及房屋维修问题 93 件**。如市民来电求助：其为县城黄海西路裕隆嘉园小区 19 号楼 4 单元 202 室业主，2020 年 5 月 17 日夜间出现大风，导致其家阳台窗户与楼体的连接处和窗户与窗户之间的连接处出现较大裂缝，存在安全隐患，要求相关部门落实为其维修房屋的问题。

（四）城市管理问题 214 件，占总受理量的 8.62%。其中：**涉及市容环境问题 204 件**。如市民来电求助：洙边镇北龙掌村，2020 年 5 月 17 日，该村村西南北道路两侧的树木因刮大风倾倒，

不明村民种植的部分树木未被清理，要求村委协调尽快清理的问题。

（五）道路修建问题 196 件，占总受理量 7.90%。其中：**涉及道路改造问题 96 件**。如市民来电求助：石莲子镇宣岭村，2020 年 5 月 20 日，不明人员在该村村西南北道路上挖掘深沟，影响通行，要求相关部门落实恢复道路原貌的问题。**及道路养护问题 88 件**。如市民来电求助：板泉镇驻地中心街路口，该处道路中间已损坏，影响通行，要求尽快维修的问题。

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 5 月 25 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	235	136	70.42%	91.55%
2	坊前镇	223	104	69.23%	88.46%
3	大店镇	185	95	78.57%	94.64%
4	板泉镇	174	102	85.96%	96.49%
5	石莲子镇	144	69	68.29%	87.80%
6	洙边镇	137	77	68.63%	96.08%
7	筵宾镇	117	66	80%	98.18%
8	岭泉镇	116	62	69.23%	89.74%
9	文疃镇	113	76	81.25%	95.83%
10	壮岗镇	109	51	90.48%	100%
11	坪上镇	102	70	65.79%	86.84%
12	团林镇	99	51	68.97%	72.41%
13	朱芦镇	82	46	87.10%	87.10%
14	道口镇	70	29	58.33%	100%
15	相沟镇	66	35	75%	100%
16	涝坡镇	52	31	50%	71.43%

备注：数据截止 5 月 25 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	212	109	50.98%	84.31%
2	市场监管局	117	63	86.67%	96.67%
3	综合行政执法局	107	72	64%	88%
4	交警大队	81	43	84.21%	100%
5	供电公司	47	39	84%	96%
6	人社局	46	20	69.23%	92.31%
7	交通运输局	43	34	100%	89.47%
8	广电网络公司	35	11	100%	100%
9	教育和体育局	30	19	100%	77.78%
10	运营中心	27	13	71.43%	71.43%
11	卫生健康局	22	11	100%	100%
12	住建局	16	13	100%	88.89%
13	自来水公司	16	12	77.78%	88.89%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	16	10	75%	75%

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	15	6	75%	100%
16	自然资源和规划局	11	5	100%	100%
17	税务局	10	7	100%	100%
18	医疗保障局	9	5	80%	80%
19	应急管理局	7	7	100%	100%
20	公安局	7	3	0%	100%
21	退役军人事务局	6	0	-	-
22	民政局	6	5	100%	100%
23	农业机械发展促进中心	6	6	100%	100%
24	移动公司	5	2	100%	100%
25	河道采砂联合管理办公室	5	4	100%	100%
26	临沂市生态环境局莒南县分局	5	4	100%	100%
27	城乡规划编制研究中心	4	2	-	-
28	山东省政府旧址	4	4	100%	50%
29	文化和旅游局	3	2	100%	100%
30	水利局	2	1	100%	100%
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	农业农村局	2	1	-	-
33	联通公司	2	2	-	-
34	公安消防大队	2	1	-	-
35	公积金	1	1	100%	100%
36	行政审批服务局	1	1	100%	100%
37	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
38	烟草公司	1	1	100%	100%
备注：数据截止 5 月 25 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。					