

# 热线周报

第 19 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 5 月 21 日

---

## 【每周关键词】

占道经营 违章停放 维修道路

## 【每周纵览】

5 月 10 日至 5 月 16 日（第 19 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1834 件，日均受理 262 件，较上周增加 31.56%。按来电性质分：求助类 1174 件，占 64.01%；投诉举报 649 件，占 35.39%；感谢类 5 件，咨询类 3 件，建议类 3 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、居民生活、交通运输、道路修建、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 247 件，占总受理量的 13.47%。其中：涉及市容环境问题 236 件。如市民来电求助：坪上镇厉家寨村大山路，该道路两侧每天全天有水果商贩占道经营，影响交通，要求相关单位给予清理。

（二）居民生活问题 243 件，占总受理量的 13.25%。其中：涉及路灯问题 97 件。如市民来电求助：涝坡镇严家沟村，该村

东侧路灯损坏，要求尽快给予维修。**涉及用水问题 41 件**。如市民来电求助：道口镇东官庄村，水费缴纳给予村委，2021 年 5 月 12 日该村无故停水，至今未恢复供水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快恢复供水。

（三）**交通运输问题 173 件**，占总受理量 9.43%。其中：**涉及交通秩序问题 74 件**。如市民来电投诉：县城十泉路与新建路交汇处，该处每天全天存在私家车及出租车违章停放，影响通行，希望相关部门查处。**涉及交通设施问题 47 件**。如市民来电投诉：县城隆山路与滨海路交汇处，该处经常存在车辆停放在该处禁止停车的黄色网状线上，该处监控摄像头一直未自动抓拍，要求落实开通监控摄像头自动抓拍功能。

（四）**道路修建问题 162 件**，占总受理量的 8.83%。其中：**涉及道路养护问题 99 件**。如市民来电求助：壮岗镇爱心幼儿园东侧南北向道路，该条道路路面破损，车辆经过时粉尘严重，要求落实重新硬化道路。**涉及道路改造问题 56 件**。如市民来电求助：文疃镇北店村，其家门前道路低洼，雨天积水严重，要求相关部门落实给予修路。

（五）**农村工作问题 160 件**，占总受理量的 8.72%。其中：**涉及占地补偿问题 57 件**。如市民来电求助：坊前镇大刘岳河村，该村修建道路，占用其栗子行破坏栗子树，已将赔偿款发放至村委，至今未给予其赔偿，要求落实给予赔偿。**涉及干部作风问题 53 件**。如市民来电求助：十字路街道后柴沟村，2020 年该村拆

迁，未给予村民发放 2021 年拆迁补偿费，要求相关部门协调告知发放时间。

附件 1：镇街热线办理情况

附件 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 5 月 21 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 5 月 21 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	337	58	75%	93.75%
2	团林镇	202	26	80%	90%
3	坪上镇	138	47	55.56%	88.89%
4	板泉镇	131	41	80.77%	100%
5	道口镇	127	8	66.67%	100%
6	文疃镇	115	34	100%	100%
7	石莲子镇	115	35	72.73%	81.82%
8	涝坡镇	112	29	75%	100%
9	大店镇	104	18	100%	100%
10	岭泉镇	94	47	96.67%	93.33%
11	洙边镇	92	20	100%	100%
12	坊前镇	91	23	75%	100%
13	壮岗镇	72	15	71.43%	85.71%
14	相沟镇	63	15	100%	100%
15	朱芦镇	58	14	100%	100%
16	筵宾镇	45	11	50%	100%

备注：数据截止 5 月 17 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	住房保障中心	125	10	100%	100%
2	市场监管局	108	34	75%	100%
3	交警大队	92	24	60%	100%
4	人社局	90	16	100%	100%
5	综合行政执法局	88	22	100%	100%
6	交通运输局	67	20	100%	100%
7	教育和体育局	52	6	100%	100%
8	住建局	43	11	100%	100%
9	卫健局	38	6	-	-
10	生态环境局	31	4	100%	100%
11	供电公司	29	5	100%	100%
12	广电网络公司	23	5	-	-
13	公安局	20	5	100%	100%
14	自然资源和规划局	20	4	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	公路中心	19	2	-	-
16	城投集团	18	4	50%	100%
17	人民医院	17	1	100%	100%
18	联通公司	16	1	-	-
19	税务局	15	3	100%	100%
20	医疗保障局	13	2	-	-
21	农业农村局	11	1	-	-
22	退役军人事务局	8	4	-	-
23	水务集团	7	3	100%	100%
24	自来水公司	7	0	-	-
25	临沂农校	6	2	100%	100%
26	移动公司	6	3	-	-
27	水利局	6	0	-	-
28	消防大队	4	2	-	-
29	财金集团	4	1	-	-
30	供销联社	3	1	-	-
31	河道采砂联合管理办公室	3	2	100%	0%

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	行政审批服务局	3	1	100%	100%
33	烟草公司	2	1	100%	0%
34	应急管理局	2	1	-	-
35	城发集团	2	2	100%	100%
36	商务局	2	1	-	-
37	统计局	1	1	100%	100%
38	文化和旅游局	1	1	0%	100%

备注：数据截止 5 月 17 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。