

热线周报

第 16 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 4 月 30 日

【每周关键词】

占地补偿 噪音扰民 违章建设

【每周纵览】

4 月 19 日至 4 月 25 日（第 16 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1848 件，日均受理 264 件，较上周减少 7.32%。按来电性质分：求助类 1368 件，占 74.02%；投诉举报 475 件，占 25.70%；建议类 3 件，感谢类 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：农村工作、城市管理、居民生活、住房与房地产、城管执法的问题。

（一）农村工作问题 238 件，占总受理量的 12.88%。其中：**涉及占地补偿问题 97 件**。如市民来电求助：洙边镇中黄堰村，2020 年 4 月华润风力发电公司在村内建设风力发电设施，占用其耕地架设电线并将其耕地内的树木和小麦破坏，部分占地补偿未发放，要求相关部门落实尽快发放。**涉及干部作风问题 72 件**。如市民来电求助：板泉镇东于湖村，因 2020 年大雨将村东侧的

大坝冲损，反映至村委至今未维修，要求村委尽快维修。

（二）城市管理问题 225 件，占总受理量的 12.17%。其中：**涉及市容环境问题 213 件**。如市民来电投诉：十字路街道雅禾新置业房产二期工地，该处每天 05:00-18:00 左右施工，噪音扰民，且存在粉尘，要求相关部门落实更改施工时间并降低粉尘。

（三）居民生活问题 215 件，占总受理量的 11.63%。其中：**涉及路灯问题 57 件**。如市民来电求助：坊前镇四西村，村南道路一盏路灯损坏，要求尽快维修。**涉及用水问题 49 件**。如市民来电投诉：大店镇二村，水费交至村委，村中按时段供水，市民认为不合理，要求相关部门落实给予 24 小时供水。

（四）住房与房地产问题 143 件，占总受理量 7.74%。其中：**涉及物业管理问题 54 件**。如市民来电求助：县城隆山路汇通新天地小区东门北侧，该处无停车位且路沿石以内存在较大空地，要求相关部门落实在该处规划停车位。**涉及房屋维修问题 36 件**。如市民来电求助：其为县城淮海路与东环路交汇处万和丽景园小区业主，2020 年 12 月，其家百叶窗损坏，反映至物业未果，要求尽快给予维修。

（五）城管执法问题 132 件，占总受理量的 7.14%。其中：**涉及城市规划和人防问题 66 件**。如市民来电举报：石莲子镇高家埠村，存在村民在村东南方向违章建设房屋，正在建设中，要求相关部门落实查处。**涉及市政工程问题 21 件**。如市民来电求助：十字路街道西兰墩村，该村近期正在建盖社区，施工队经常

将其家门前道路封堵，严重影响交通出行，要求落实尽快制止封堵。

- 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 4 月 30 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 4 月 30 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	321	190	80.36%	94.64%
2	石莲子镇	229	109	91.11%	100%
3	团林镇	217	127	91.07%	96.43%
4	大店镇	201	112	80%	100%
5	坊前镇	182	103	55.56%	88.89%
6	板泉镇	169	90	80.65%	96.77%
7	坪上镇	158	94	52.94%	88.24%
8	岭泉镇	150	103	82.81%	96.88%
9	涝坡镇	138	98	86.96%	95.65%
10	洙边镇	125	60	75%	91.67%
11	文疃镇	116	65	86.96%	91.30%
12	朱芦镇	114	54	76.92%	92.31%
13	道口镇	98	39	76.47%	88.24%
14	壮岗镇	94	51	71.43%	85.71%
15	相沟镇	89	39	33.33%	66.67%
16	筵宾镇	82	47	50%	92.86%

备注：数据截止 4 月 26 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	141	84	63.16%	68.42%
2	人社局	107	49	66.67%	86.67%
3	市场监管局	106	62	94.12%	88.24%
4	交警大队	98	47	60%	100%
5	综合行政执法局	70	38	63.16%	100%
6	交通运输局	51	35	100%	100%
7	教育和体育局	51	17	80%	100%
8	卫生健康局	44	20	80%	100%
9	住建局	39	19	66.67%	88.89%
10	联通公司	33	9	0%	100%
11	广电网络公司	33	22	90.91%	100%
12	供电公司	32	15	100%	100%
13	城投集团	31	18	83.33%	83.33%
14	生态环境局	30	11	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	自然资源和规划局	25	10	100%	100%
16	水务集团	15	12	100%	100%
17	医疗保障局	14	8	100%	100%
18	人民医院	14	6	100%	75%
19	临沂农校	14	5	100%	100%
20	退役军人事务局	9	5	0%	100%
21	公安局	7	5	-	-
22	农业农村局	7	3	-	-
23	移动公司	7	1	-	-
24	陡山水库管理处	6	2	100%	100%
25	税务局	5	1	100%	100%
26	供销联社	5	1	-	-
27	水利局	5	4	100%	100%
28	公积金	4	2	-	-
29	财金集团	4	1	-	-
30	民政局	4	3	100%	100%
31	鸡龙河湿地办公室	3	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	农商行	3	1	-	-
33	河道采砂联合管理办公室	3	2	-	-
34	自来水公司	3	1	-	-
35	应急管理局	3	2	-	-
36	行政审批服务局	2	0	-	-
37	烟草公司	2	0	-	-
38	城发集团	2	2	-	-
39	石油公司	2	1	-	-
40	商务局	1	0	-	-
41	文化和旅游局	1	1	-	-
42	中医院	1	1	-	-

备注：数据截止 4 月 26 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。