

热线周报

第 40 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 10 月 5 日

【每周关键词】

停水 道路清理 维修道路

【每周纵览】

9 月 28 日至 10 月 5 日（第 40 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1484 件，日均受理 212 件，较上周减少 25.50%。按来电性质分：求助类 980 件，占 66.04%；投诉举报 498 件，占 33.56%；建议类 3 件，感谢类 2 件，咨询类 1 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、农村工作、教育、城管执法的问题。

（一）城市管理问题 203 件，占总受理量的 13.68%。其中：涉及市容环境问题 199 件。如市民来电投诉：板泉镇赵家临沭村，有村民在该村村东道路上堆放大量柴草，影响通行，市民认为不合理，要求尽快清理的问题。

（二）居民生活问题 164 件，占总受理量的 10.85%。其中：涉及路灯问题 54 件。如市民来电投诉：县城新建路中段人民银

行，近期该银行路东侧的路灯一直未亮灯，影响通行，要求相关部门落实尽快亮灯的问题。**涉及用水问题 47 件**。如市民来电投诉：十字路街道土沟村，水费缴纳至村委，2020 年 10 月 7 日，该村东侧片区因水管故障停水，现水管已维修完毕，但一直未恢复供水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

（三）农村工作问题 144 件，占总受理量的 9.70%。其中：**涉及干部作风问题 75 件**。如市民来电求助：其为岭泉镇淇岔河村村民，现该村正在进行村内道路硬化，村委不给予其家门口道路进行硬化，市民表示不合理，要求相关部门尽快落实给予硬化路面的问题。**涉及占地补偿问题 29 件**。如市民来电求助：其是坪上镇坪上一村的村民，2010 年村南修建坪南路占用其耕地，一直未给予赔偿，要求落实尽快赔偿的问题。

（四）教育问题 123 件，占总受理量 8.28%。其中：**涉及教育管理问题 112 件**。如市民来电投诉：县城隆山路第五中学，该校 2020 年国庆假期仅放假 7 天，市民表示假期较短，要求相关部门协调学校按法定节假日放假的问题。

（五）城管执法问题 116 件，占总受理量的 7.82%。其中：**涉及城市规划和人防问题 40 件**。如市民通过省级热线来电求助：县城崑山路与天桥路交汇处南侧路西春园新居小区，小区内 1 单元 1 号楼西侧住户占用公共建筑面积正在建设房屋，要求相关部门落实制止拆除的问题。**涉及市政工程项目 36 件**。如市民来电举报：相沟镇王庄村，该村村南的道路被不明人员使用沙土堵塞，

影响通行，市民认为不合理，要求相关部门落实尽快给予疏通道路的问题。

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 10 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

2020 年 10 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	174	73	61.90%	80.95%
2	筵宾镇	113	91	95.95%	100%
3	道口镇	108	68	95.24%	92.86%
4	大店镇	104	26	81.82%	81.82%
5	板泉镇	97	35	85.71%	80.95%
6	洺边镇	86	50	95.24%	95.24%
7	石莲子镇	79	12	80%	80%
8	岭泉镇	71	27	100%	90%
9	朱芦镇	68	9	100%	50%
10	团林镇	67	25	57.14%	14.29%
11	坊前镇	65	21	80%	80%
12	坪上镇	58	15	80%	60%
13	涝坡镇	57	21	80%	90%
14	壮岗镇	52	15	72.73%	63.64%
15	相沟镇	42	14	50%	100%
16	文疃镇	39	6	100%	100%

备注: 数据截止 10 月 5 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	教育和体育局	91	13	66.67%	83.33%
2	市场监管局	56	17	100%	100%
3	人社局	46	18	81.82%	72.73%
4	交警大队	46	20	75%	100%
5	住房保障中心	38	8	100%	100%
6	交通运输局	35	13	85.71%	85.71%
7	卫生健康局	34	12	100%	83.33%
8	综合行政执法局	30	9	50%	50%
9	广电网络公司	26	6	33.33%	100%
10	水利局	21	14	87.50%	75%
11	住建局	21	9	100%	100%
12	人民医院	18	3	100%	100%
13	运营中心	15	4	100%	100%
14	自来水公司	10	6	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	公安局	9	4	0%	100%
16	供电公司	8	6	100%	100%
17	临沂农校	8	4	50%	100%
18	临沂市公路事业发展中心莒南中心	8	6	75%	100%
19	联通公司	6	0	-	-
20	退役军人事务局	6	5	66.67%	66.67%
21	自然资源和规划局	5	1	100%	100%
22	农业农村局	4	3	100%	0%
23	生态环境局	4	4	-	-
24	供销联社	3	0	-	-
25	河道采砂联合管理办公室	3	2	100%	100%
26	医疗保障局	3	1	-	-
27	移动公司	3	1	-	-
28	行政审批服务局	2	2	100%	100%
29	鸡龙河湿地办公室	2	2	100%	100%
30	陡山水库管理处	2	2	-	-
31	财政局	2	1	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	司法局	2	2	100%	100%
33	文化和旅游局	1	0	-	-
34	农业机械发展促进中心	1	1	100%	100%
35	税务局	1	0	-	-
36	发改局	1	1	-	-
37	粮食和物资储备中心	1	0	-	-
38	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
39	烟草公司	1	1	100%	100%
40	总工会	1	1	0%	0%

备注：数据截止 10 月 5 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。