

热线周报

第 10 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 3 月 9 日

【每周纵览】

3 月 2 日至 3 月 8 日（第 10 周），县 12345 热线办共转办市级来电 951 件，日均受理 135 件，较上周增加 20.68%。按来电性质分：求助类 586 件，占 62.62%；投诉举报 363 件，占 38.17%；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：农村工作、卫生、农业生产、城管执法、住房与房地产的问题。

（一）农村工作问题 131 件，占总受理量的 13.77%。其中：**涉及干部作风问题 70 件**。如市民通过省级热线来电求助：涝坡镇上白杨沟村，2019 年该村村委挖掘水库计划占用 3 亩土地，实际占地 10 余亩土地，并将挖掘出的黄沙售卖，要求落实查处并给予合理解释的问题。**涉及占地补偿问题 17 件**。如市民来电求助：石莲子镇孙家柳峪村，前期该村修建高速公路占地该村部分村民土地，已占用多年，村委使用部分补偿款给予村民缴纳居

民养老保险，但村民仍需每年自费重新缴纳居民养老保险，要求相关部门落实给予合理解释的问题。

（二）卫生问题 122 件，占总受理量 12.83%。其中：**涉及卫生防疫问题 111 件**。如市民来电求助：其是县城西一路中段源泉批发部的店主，员工 2 人，其需要使用货车运输货物，要求落实是否办理复工手续的问题。

（三）农业生产问题 91 件，占总受理量的 9.57%。其中：**涉及破坏农耕地问题 89 件**。如市民来电投诉：道口镇朱家庄村，较多村民占用农耕地栽种树木，影响农作物生长，要求相关部门落实制止的问题。

（四）城管执法问题 91 件，占总受理量的 9.57%。其中：**涉及城市规划和人防问题 49 件**。如市民来电求助：县城 G10 路国鑫名城小区，2020 年 3 月 8 日，小区 1-2 号楼开始施工建设，无建设手续，属于违章建筑，要求相关部门尽快制止的问题。**涉及环境保护管理问题 23 件**。如市民来电求助：县城黄海路东段儒辰城建学府花园，该处建筑工地经常夜间施工，噪音扰民严重，要求相关部门落实查处的问题。

（五）住房与房地产问题 57 件，占总受理量的 5.99%。其中：**涉及物业管理问题 36 件**。如市民来电求助：县城黄海路与镇中路交汇处裕隆家园小区，2020 年 3 月 8 日，其驾驶车辆进入小区，小区物业人员告知其家已输入一辆车牌，无法进入第二辆车，市民表示前期不限制进入小区车辆数量，要求相关部门协

调物业允许其车辆进入的问题。

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 9 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	115	41	87.50%	100%
2	坊前镇	63	20	66.67%	100%
3	板泉镇	57	17	85.71%	85.71%
4	坪上镇	57	21	66.67%	83.33%
5	相沟镇	54	16	85.71%	100%
6	大店镇	53	13	71.43%	100%
7	洙边镇	52	3	50%	100%
8	团林镇	49	8	100%	0%
9	石莲子镇	48	9	75%	50%
10	壮岗镇	43	15	100%	100%
11	涝坡镇	32	12	71.43%	100%
12	道口镇	32	8	60%	100%
13	筵宾镇	20	11	66.67%	83.33%
14	文疃镇	19	4	100%	100%
15	朱芦镇	19	1	-	-
16	岭泉镇	16	4	50%	100%

备注：数据截止 3 月 9 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（园区）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	119	49	76.47%	94.12%
2	市场监管局	83	52	90.62%	96.88%
3	综合行政执法局	38	10	100%	100%
4	人社局	35	15	81.82%	100%
5	交警大队	28	12	71.43%	85.71%
6	卫生健康局	23	14	100%	100%
7	住建局	18	13	100%	100%
8	城乡规划编制研究中心	14	12	40%	100%
9	交通运输局	13	6	100%	100%
10	教育和体育局	11	7	100%	100%
11	供电公司	8	1	0%	100%
12	水利局	8	6	100%	100%
13	运营中心	7	5	0%	100%
14	广电网络公司	7	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
15	河道采砂联合管理办公室	7	5	100%	100%
16	人民医院	5	1	100%	100%
17	医疗保障局	4	2	100%	100%
18	行政审批服务局	3	1	0%	100%
19	公安局	3	0	-	-
20	生态环境局	2	1	-	-
21	吉隆河湿地办	2	2	100%	100%
22	税务局	2	0	-	-
23	粮食和物资储备中心	2	1	-	-
24	农业农村局	2	1	-	-
25	司法局	2	2	100%	100%
26	退役军人事务局	2	1	-	-
27	文化和旅游局	2	1	100%	100%
28	自来水公司	2	1	100%	100%
29	临沂市公路事业发展中心莒南中心	2	1	100%	100%
30	自然资源和规划局	1	0	-	-
31	临沂农校	1	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	中医院	1	0	-	-
33	民政局	1	1	-	-
34	商务局	1	1	-	-

备注：数据截止3月9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。