

# 热线周报

第 30 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 7 月 28 日

---

## 【每周关键词】

积水 维修道路 清理垃圾

## 【每周纵览】

7 月 20 日至 7 月 26 日（第 30 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2845 件，日均受理 406 件，较上周增加 32.39%。按来电性质分：求助类 2184 件，占 76.76%；投诉举报 656 件，占 23.06%；感谢类 3 件，咨询类 1 件，建议类 1 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、道路修建、城市管理、农村工作、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 762 件，占总受理量的 26.78%。其中：**涉及路面积水问题 538 件**。如市民来电求助：县城镇东路镇东批发部门口，该处存在积水无法外排的现象，认为不合理，要求相关部门尽快落实疏通的问题。**涉及用水问题 77 件**。如市民来电投诉：壮岗镇韩家湖村，水费缴纳至村委，该村于 2020 年 7 月 21 日停水，至今未供水，希望相关部门协调尽快供水的问题。

(二) 道路修建问题 345 件，占总受理量 12.13%。其中：**涉及道路养护问题 181 件**。如市民来电求助：岭泉镇大官庄村，该村北侧水漫桥损坏，要求落实维修的问题。**涉及道路改造问题 156 件**。如市民来电求助：涝坡镇山里村，该村风力发电修建道路时未设置排水沟，雨水无法外排，要求相关部门落实设置排水沟的问题。

(三) 城市管理问题 245 件，占总受理量的 8.61%。其中：**涉及市容环境问题 238 件**。如市民来电求助：石莲子镇主家岭村村东河堰，较多市民在此晾晒柴火，影响交通，要求有关部门予以清理的问题。

(四) 农村工作问题 239 件，占总受理量的 8.41%。其中：**涉及干部作风问题 147 件**。如市民来电投诉：文疃镇三皇村，该村北侧河流管道堵塞，导致村民耕地受灾，反映至村委未得到处理，要求相关单位镇政府进行查处并给予赔偿的问题。**涉及占地补偿问题 38 件**。如市民通过省级热线来电求助：壮岗镇东于家燕子村，2018 年，村内修路占用村内耕地，至今未发放补偿款，要求尽快发放占地补偿款的问题。

(五) 住房与房地产问题 195 件，占总受理量的 6.85%。其中：**涉及房屋维修问题 97 件**。如市民来电求助：其为县城金都上城小区 C 座 3 号楼 3 单元 1101 室业主，其家屋顶的瓦片损坏，房屋出现渗水现象，物业一直未维修，要求物业尽快维修的问题。**涉及物业管理问题 51 件**。如市民来电求助：县城淮海路金碧花

园小区 15 号楼幼儿园，每天接送孩子的家长将车辆开到小区内，影响通行，要求禁止将车辆驶入小区的问题。

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 7 月 28 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	452	248	81.82%	90.91%
2	板泉镇	228	159	91.78%	98.63%
3	坊前镇	177	106	73.33%	93.33%
4	石莲子镇	164	98	81.25%	100%
5	筵宾镇	164	123	96.25%	100%
6	大店镇	150	83	75%	96.43%
7	洙边镇	145	83	82.61%	95.65%
8	道口镇	141	105	95.92%	100%
9	岭泉镇	124	71	75%	100%
10	涝坡镇	116	57	93.75%	100%
11	团林镇	110	61	75%	91.67%
12	坪上镇	107	71	80%	95%
13	壮岗镇	103	53	57.14%	85.71%
14	相沟镇	83	44	57.14%	100%
15	文疃镇	77	41	72.73%	100%
16	朱芦镇	70	37	62.50%	87.50%

备注：数据截止 7 月 27 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	市场监管局	79	50	94.74%	89.47%
2	综合行政执法局	77	37	90%	100%
3	交警大队	67	38	100%	100%
4	人社局	55	22	85.71%	85.71%
5	住房保障中心	54	30	60%	60%
6	教育和体育局	48	28	100%	100%
7	交通运输局	47	27	100%	100%
8	水利局	39	27	100%	100%
9	住建局	30	24	57.14%	100%
10	卫生健康局	26	13	66.67%	100%
11	广电网络公司	18	9	100%	100%
12	运营中心	17	8	100%	100%
13	自然资源和规划局	16	10	100%	100%
14	医疗保障局	15	7	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	供电公司	15	6	-	-
16	人民医院	14	9	100%	100%
17	临沂市公路事业发展中心莒南中心	14	8	66.67%	100%
18	农业农村局	11	7	100%	100%
19	公安局	11	4	0%	100%
20	联通公司	8	3	-	-
21	河道采砂联合管理办公室	6	5	100%	100%
22	自来水公司	6	3	-	-
23	临沂农校	5	4	-	-
24	烟草公司	4	2	100%	100%
25	残疾人联合会	4	2	100%	100%
26	商务局	3	0	-	-
27	移动公司	2	2	100%	100%
28	退役军人事务局	2	2	-	-
29	地方金融发展服务中心	2	0	-	-
30	生态环境局	2	2	100%	100%
31	鸡龙河湿地办	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	税务局	1	1	-	-
33	供销联社	1	1	-	-
34	陡山水库管理处	1	1	-	-
35	农商行	1	0	-	-
36	民政局	1	1	-	-
37	农业机械发展促进中心	1	1	-	-
38	畜牧发展促进中心	1	0	-	-
39	应急管理局	1	1	-	-
40	山东省政府旧址	1	1	100%	100%

备注：数据截止 7 月 27 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。