

热线周报

第 20 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 5 月 28 日

【每周关键词】

维修道路 占地补偿 违章停放

【每周纵览】

5 月 17 日至 5 月 23 日（第 20 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2005 件，日均受理 286 件，较上周增加 9.32%。按来电性质分：求助类 1369 件，占 68.28%；投诉举报 625 件，占 31.17%；感谢类 5 件，建议类 5 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、道路修建、农村工作、交通运输的问题。

（一）城市管理问题 318 件，占总受理量的 15.86%。其中：涉及市容环境问题 295 件。如市民来电投诉：县城隆山路富源商贸城小区，该小区垃圾无人清理，气味难闻，要求相关部门落实尽快清理。

（二）居民生活问题 262 件，占总受理量的 13.07%。其中：涉及路灯问题 112 件。如市民来电求助：岭泉镇解家岭村，该村

西南侧道路存在一盏路灯损坏，影响通行，要求相关单位落实维修。**涉及用水问题 42 件**。如市民来电求助：洙边镇刘家野疃村，水费由专人收取，2021 年 5 月 19 日，该村无故停水，至今恢复供水，影响居民生活，要求落实尽快给予恢复供水。

（三）道路修建问题 189 件，占总受理量的 9.43%。其中：**涉及道路养护问题 132 件**。如市民来电求助：其是县城镇中路裕隆国际 B 区沿街商铺店主，其店铺门口及南侧道路未硬化，每到下雨道路泥泞，要求相关部门落实给予硬化路面。**涉及道路改造问题 51 件**。如市民来电求助：涝坡镇东高柱前村，该村东侧南北道路破损严重，影响通行，要求尽快维修。

（四）农村工作问题 167 件，占总受理量的 8.33%。其中：**涉及占地补偿问题 63 件**。如市民来电投诉：相沟镇圈子村，近期该村高速服务区填埋管道未提前通知将家田地内花生挖掘，要求相关部门给予赔偿损失。**涉及干部作风问题 57 件**。如市民来电求助：其为坊前镇前桃花林村村民，其菜园地为 0.2 亩，但实际为 0.15 亩，向村委反映不予丈量，要求落实村委给予重新丈量。

（五）交通运输问题 158 件，占总受理量 7.88%。其中：**涉及交通秩序问题 73 件**。如市民来电投诉：县城黄海路与隆山路交汇处盛海超市门前，该处每天 08:00 至 12:00、14:00 至 17:00 存在进货车辆停放，影响通行，希望相关部门查处。**涉及交通设施问题 49 件**。如市民来电投诉：县城淮海路与西一路交汇处信

号灯，直行与左转信号灯更改为分别亮灯，导致堵车严重，要求相关部门落实恢复为同时亮灯。

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 28 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 28 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	311	161	92.06%	98.41%
2	团林镇	182	96	86.11%	91.67%
3	坪上镇	153	89	77.78%	83.33%
4	坊前镇	153	68	84.21%	100%
5	石莲子镇	151	73	76.92%	100%
6	岭泉镇	146	110	87.93%	100%
7	洙边镇	142	60	42.86%	85.71%
8	文疃镇	130	29	72.73%	100%
9	大店镇	101	61	76.92%	84.62%
10	涝坡镇	92	53	68.75%	93.75%
11	道口镇	81	55	76.92%	100%
12	壮岗镇	80	46	75%	100%
13	板泉镇	78	48	91.67%	91.67%
14	朱芦镇	64	34	72.73%	90.91%
15	相沟镇	64	27	100%	100%
16	筵宾镇	60	34	66.67%	83.33%

备注：数据截止 5 月 24 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	市场监管局	102	58	91.67%	91.67%
2	交警大队	93	29	100%	80%
3	综合行政执法局	92	42	80%	100%
4	住房保障中心	88	35	55.56%	88.89%
5	人社局	88	26	72.73%	90.91%
6	交通运输局	50	40	100%	94.74%
7	教育和体育局	48	20	80%	80%
8	住建局	43	21	71.43%	85.71%
9	生态环境局	31	14	100%	100%
10	联通公司	30	7	-	-
11	卫健局	27	11	75%	100%
12	广电网络公司	24	7	0%	100%
13	公安局	22	12	-	-
14	供电公司	22	13	50%	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	城投集团	16	4	100%	100%
16	自然资源和规划局	15	7	100%	100%
17	退役军人事务局	12	7	100%	100%
18	农业农村局	12	5	100%	100%
19	人民医院	11	3	100%	100%
20	公路中心	11	6	100%	100%
21	医疗保障局	10	3	100%	100%
22	河道采砂联合管理办公室	7	7	100%	100%
23	城发集团	6	4	100%	100%
24	税务局	5	4	100%	100%
25	临沂农校	5	2	-	-
26	文化和旅游局	5	4	-	-
27	水务集团	5	5	100%	100%
28	行政审批服务局	5	5	100%	100%
29	自来水公司	3	3	100%	100%
30	烟草公司	3	2	-	-
31	供销联社	3	3	-	-

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	财金集团	2	0	-	-
33	陡山水库管理中心	2	1	-	-
34	水利局	2	2	-	-
35	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	2	2	100%	100%
36	中医院	2	2	100%	100%
37	消防大队	1	1	-	-
38	工信局	1	1	100%	100%
备注：数据截止 5 月 24 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。					