

热线周报

第 7 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 2 月 23 日

【每周关键词】

占地补偿 违章建设 阻碍交通

【每周纵览】

2 月 15 日至 2 月 21 日（第 7 周），县 12345 热线办共转办市级来电 927 件，日均受理 132 件，较上周增加 0.01%。按来电性质分：求助类 632 件，占 68.18%；投诉举报 288 件，占 31.07%；咨询类 1 件，建议类 3 件，感谢类 3 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、城管执法、住房与房地产的问题。

（一）农村工作问题 134 件，占总受理量的 14.46%。其中：**涉及干部作风问题 50 件**。如市民来电求助：坊前镇杨家坊村，2019 年因自然灾害导致该村部分村民家房屋破损，村委已将受损名单上报，至今未给予补偿，要求相关部门协调尽快发放。**涉及占地补偿问题 41 件**。如市民来电求助：壮岗镇西村，2018 年该村修建沿河路占用市民家的耕地，2019 年和 2020 年的占地补

偿款未发放，要求尽快发放。

（二）城市管理问题 81 件，占总受理量的 8.74%。其中：**涉及市容环境问题 78 件**。如市民来电投诉：十字路街道四村，该村每逢初一、初六为集市，逢集时存在较多商贩占用该村南侧道路与村北侧道路经营，影响市民正常出行，要求相关部门协调商贩仅占用其中一条道路，方便市民出行。

（三）居民生活问题 79 件，占总受理量的 8.52%。其中：**涉及用水问题 29 件**。如市民来电投诉：县城隆山路与文化路交汇处临海新城小区，2021 年 2 月，该小区供水总阀门损坏，物业未进行维修，要求物业尽快维修。**涉及供暖问题 20 件**。如市民来电求助：坪上镇团林新城社区，该小区经常无故停暖，要求恢复供暖。

（四）城管执法问题 61 件，占总受理量的 6.58%。其中：**涉及城市规划和人防问题 33 件**。如市民来电求助：石莲子镇西石杭头村，该村村民在村中心建设猪栏，正在建设中，要求相关单位落实尽快制止。**涉及环境保护管理问题 12 件**。如市民来电投诉：县城人民路与镇中路交汇处，该处全天存在较多固定商贩使用高音喇叭叫卖，噪音扰民严重，要求相关部门制止。

（五）住房与房地产问题 60 件，占总受理量 6.47%。其中：**涉及物业管理问题 36 件**。如市民来电投诉：县城站前路弘德小区，经常有业主在小区遛狗，粪便未进行清理，物业未进行制止，认为不合理，要求物业落实制止该行为。**涉及房屋维修问题 13**

件。如市民来电求助：县城嵎山路中段五金一厂家属院，该家属院属于老旧小区，房屋漏雨严重，要求落实尽快维修房屋或改造房屋。

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 2 月 23 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 2 月 23 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	191	61	66.67%	90.91%
2	石莲子镇	95	29	66.67%	100%
3	壮岗镇	91	38	45.83%	87.50%
4	洙边镇	88	16	80%	100%
5	大店镇	88	33	66.67%	83.33%
6	板泉镇	83	28	73.33%	86.67%
7	坊前镇	81	27	53.85%	92.31%
8	朱芦镇	75	28	66.67%	66.67%
9	文疃镇	68	9	50%	50%
10	涝坡镇	68	28	41.67%	83.33%
11	坪上镇	65	26	72.73%	81.82%
12	团林镇	63	23	80%	70%
13	道口镇	62	10	75%	100%
14	相沟镇	59	10	33.33%	100%
15	岭泉镇	58	18	42.86%	85.71%
16	筵宾镇	41	10	12.50%	87.50%

备注：数据截止 2 月 22 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	94	27	92.31%	76.92%
2	人社局	81	4	100%	50%
3	住房保障中心	62	4	50%	100%
4	供暖热线	55	22	14.29%	57.14%
5	住建局	50	15	88.89%	100%
6	交警大队	47	6	100%	100%
7	交通运输局	36	15	100%	100%
8	卫生健康局	27	12	100%	100%
9	人民医院	23	8	100%	60%
10	综合行政执法局	23	5	100%	100%
11	供电公司	22	7	66.67%	100%
12	水务集团	21	19	91.67%	83.33%
13	教育和体育局	20	5	100%	100%
14	自然资源和规划局	20	2	0%	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	广电网络公司	16	1	-	-
16	公安局	13	5	100%	100%
17	医疗保障局	10	4	100%	100%
18	运营中心	10	3	100%	100%
19	生态环境局	9	0	-	-
20	退役军人事务局	8	5	66.67%	100%
21	水利局	8	3	100%	100%
22	供销联社	7	3	100%	100%
23	民政局	6	3	100%	100%
24	联通公司	6	0	-	-
25	移动公司	5	0	-	-
26	农业农村局	5	1	-	-
27	畜牧发展促进中心	4	1	100%	100%
28	鸡龙河湿地办公室	3	1	100%	100%
29	税务局	3	0	-	-
30	林业发展中心	3	1	100%	100%
31	文化和旅游局	3	2	-	-

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	文化旅游发展中心	3	2	100%	100%
33	行政审批服务局	3	1	-	-
34	中医院	3	2	100%	100%
35	自来水公司	2	0	-	-
36	农业机械发展促进中心	2	1	-	-
37	陡山水库管理处	2	1	100%	100%
38	城市发展集团	2	0	-	-
39	公共交通运输集团	1	1	100%	100%
40	司法局	1	0	-	-
41	石油公司	1	1	100%	100%
42	公路中心	1	1	-	-

备注：数据截止 2 月 22 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。