

热线周报

第 22 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 6 月 1 日

【每周关键词】

恢复供水 维修道路 噪音污染

【每周纵览】

5 月 25 日至 5 月 31 日（第 22 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2483 件，日均受理 354 件，较上周增加 0.08%。按来电性质分：求助类 1730 件，占 69.67%；投诉举报 744 件，占 29.96%；感谢类 4 件，建议类 4 件，咨询类 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、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 316 件，占总受理量的 12.73%。其中：**涉及用水问题 98 件**。如市民来电求助：团林镇西唐楼村，2020 年 4 月份，该村安装自来水管，将道路挖掘填埋管道，回填后路面不平整，且一直未给予供水，要求相关部门落实给予平整路面，并尽快供水的问题。**涉及路灯问题 79 件**。如市民来电投诉：石

莲子镇西夹古哨村，该村所有道路上路灯不亮，存在安全隐患，要求尽快维修的问题。

（二）道路修建问题 294 件，占总受理量 11.84%。其中：**涉涉及道路改造问题 154 件**。如市民来电求助：岭泉镇西岭泉村，近期村内正在硬化道路，但未给予设置下水管道，影响排水，要求落实尽快设置下水管道的问题。**及道路养护问题 130 件**。如市民来电求助：县城镇中路与十泉路交汇处向南的路段，该道路坑洼不平，每逢下雨积水严重，要求相关部门落实维修道路的问题。

（三）城市管理问题 293 件，占总受理量的 11.80%。其中：**涉及市容环境问题 286 件**。如市民来电求助：县城黄海路实验中学对面望海楼活禽摊，1.市民表示该广告牌较大，大风天气存在安全隐患，要求协调减小广告牌，2.该店占道经营，市民表示不合理，要求协调该店在室内经营的问题。

（四）农村工作问题 282 件，占总受理量的 11.36%。其中：**涉及干部作风问题 174 件**。如市民来电投诉：壮岗镇壮岗西村，2020 年村内改造自来水，一直未给予其家安装自来水水龙头，2020 年 5 月 31 日，村委安排人员至其家安装，工作人员态度差，对此不满，要求相关部门尽快给予安装并协调该人员给予其致歉的问题。**涉及占地补偿问题 46 件**。如市民来电求助：文疃镇三皇山村，2018 年该村修路占用其 0.5 亩耕地，承诺赔偿至今未兑现，要求相关部门协助落实尽快赔偿的问题。

(五)城管执法问题 261 件，占总受理量的 10.51%。其中：**涉及市政工程问题 99 件**。如市民来电求助：朱芦镇横沟村，村民马世香在其家南侧的道路堆放石块，影响交通，要求相关部门协调清理的问题。**涉及环境保护管理问题 78 件**。如市民来电投诉：涝坡镇烤鱼塘饭店，每天营业时油烟扰民，环境污染，要求相关部门协调该处开启环保设备的问题。

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 6 月 1 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	246	97	74.36%	92.31%
2	坊前镇	212	112	70.45%	81.82%
3	大店镇	185	121	81.69%	98.59%
4	板泉镇	148	97	92.73%	94.55%
5	石莲子镇	148	62	70.37%	85.19%
6	洙边镇	145	90	61.70%	95.74%
7	壮岗镇	129	74	85.37%	92.68%
8	筵宾镇	125	94	81.69%	100%
9	朱芦镇	122	74	76.60%	89.36%
10	岭泉镇	121	63	78.38%	100%
11	相沟镇	119	87	83.33%	97.92%
12	文疃镇	115	52	74.07%	92.59%
13	团林镇	112	53	76.92%	84.62%
14	坪上镇	85	41	61.90%	66.67%
15	涝坡镇	81	41	78.95%	89.47%
16	道口镇	73	40	68.42%	89.47%

备注：数据截止 6 月 1 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	住房保障中心	201	97	65.12%	83.72%
2	综合行政执法局	102	44	66.67%	100%
3	市场监管局	102	54	92%	100%
4	交警大队	73	34	100%	90.91%
5	人社局	46	24	77.78%	94.44%
6	教育和体育局	40	26	100%	90.91%
7	广电网络公司	37	25	90.91%	100%
8	交通运输局	28	23	100%	100%
9	住建局	28	17	88.89%	100%
10	运营中心	22	12	80%	80%
11	卫生健康局	22	13	100%	100%
12	供电公司	22	14	100%	100%
13	人民医院	16	13	85.71%	85.71%
14	公安局	14	8	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	移动公司	12	8	100%	100%
16	医疗保障局	11	9	83.33%	83.33%
17	自然资源和规划局	9	6	100%	100%
18	水利局	9	6	100%	100%
19	临沂市生态环境局莒南县分局	9	4	100%	100%
20	税务局	8	4	100%	100%
21	自来水公司	8	6	100%	100%
22	联通公司	5	3	0%	100%
23	退役军人事务局	4	1	-	-
24	临沂市公路事业发展中心莒南中心	7	6	66.67%	100%
25	河道采砂联合管理办公室	3	3	100%	100%
26	应急管理局	3	2	-	-
27	行政审批服务局	2	1	-	-
28	公安消防大队	2	1	100%	100%
29	民政局	2	2	-	-
30	农业农村局	2	0	-	-
31	粮食和物资储备中心	2	2	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	检验检测中心	1	1	100%	100%
33	建设银行	1	1	100%	100%
34	发改局	1	1	100%	100%
35	工信局	1	1	-	-
36	供销联社	1	1	100%	100%
37	烟草公司	1	1	100%	100%
38	审计局	1	0	-	-
39	中医院	1	1	-	-
40	农业银行	1	1	100%	100%
41	公积金	1	1	100%	100%

备注：数据截止 6 月 1 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。