

热线周报

第 44 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 11 月 3 日

【每周关键词】

占道经营 噪音扰民 维修道路

【每周纵览】

10 月 26 日至 11 月 1 日（第 44 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1783 件，日均受理 254 件，较上周减少 3.04%。按来电性质分：求助类 1298 件，占 72.79%；投诉举报 470 件，占 26.36%；感谢类 12 件，建议类 3 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、城管执法、道路修建、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 294 件，占总受理量的 16.49%。其中：涉及市容环境问题 296 件。如市民来电求助：县城富民路中段国鑫佳苑小区，小区附近的信号灯东北侧每天 16:00 左右存在较多售卖水果的商贩，影响通行，要求相关部门落实挪移。

（二）居民生活问题 231 件，占总受理量的 12.95%。其中：涉及路灯问题 117 件。如市民来电求助：岭泉镇房家岭村东侧道

路一盏路灯损坏，影响夜间通行，要求落实维修。**涉及用水问题 32 件**。如市民来电投诉：文疃镇草岭社区，水费缴纳至供水公司，近期该社区经常无故停水，影响居民使用，要求尽快恢复正常供水。

（三）城管执法问题 153 件，占总受理量的 8.58%。其中：**涉及环境保护管理问题 57 件**。如市民来电投诉：石莲子镇聂家庄村，村委喇叭经常播放音乐、广告语，声音较大，噪音扰民，要求缩短播放时间。**涉及城市规划和人防问题 50 件**。如市民来电投诉：坊前镇韩家派庄村，不明人员在该村新药房南侧正在违章建房，要求尽快查处拆除。

（四）道路修建问题 153 件，占总受理量 8.58%。其中：**涉及道路养护问题 98 件**。如市民来电求助：团林镇驻地南侧墓地，通往墓地的道路坑洼不平，影响通行，要求相关部门落实给予维修。**涉及道路改造问题 49 件**。如市民来电求助：相沟镇前安子窝村，该村修建户户通道路，未给予其家门口道路修建，要求尽快修建。

（五）农村工作问题 151 件，占总受理量的 8.47%。其中：**涉及干部作风问题 86 件**。如市民来电求助：洙边镇东高庄村，其前期购买村委提供的小麦种，但种植后出苗率较低，村委一直未给予其家补种，要求村委尽快给予补种。**涉及占地补偿问题 35 件**。如市民来电投诉：涝坡镇双山村，2017 年修建高铁时占

用其家耕地，但未支付 2017 年至今的占地赔偿款，市民不满，要求村委协调尽快支付。

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 11 月 3 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

2020 年 11 月 3 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	346	128	81.82%	81.82%
2	石莲子镇	192	49	33.33%	100%
3	洙边镇	146	47	77.78%	100%
4	道口镇	141	108	84.85%	90.91%
5	岭泉镇	127	58	100%	100%
6	板泉镇	123	46	88.89%	100%
7	相沟镇	110	27	100%	100%
8	朱芦镇	110	52	71.43%	85.71%
9	筵宾镇	107	83	95.24%	100%
10	团林镇	105	58	50%	100%
11	大店镇	100	56	66.67%	100%
12	坊前镇	91	30	0%	33.33%
13	文疃镇	86	29	50%	50%
14	壮岗镇	85	37	100%	60%
15	涝坡镇	83	34	75%	100%
16	坪上镇	74	31	83.33%	83.33%

备注：数据截止 11 月 2 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	交警大队	105	51	75%	100%
2	住房保障中心	93	51	60%	50%
3	市场监管局	92	46	100%	100%
4	人社局	69	33	100%	80%
5	综合行政执法局	48	27	83.33%	100%
6	卫生健康局局	47	27	100%	100%
7	教育和体育局	45	22	100%	100%
8	供暖热线	43	12	100%	100%
9	交通运输局	39	24	100%	75%
10	广电网络公司	26	13	100%	100%
11	住建局	26	11	33.33%	100%
12	自然资源和规划局	24	10	100%	66.67%
13	水利局	18	9	0%	100%
14	供电公司	17	10	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	医疗保障局	15	12	100%	100%
16	运营中心	14	9	100%	0%
17	联通公司	14	9	100%	100%
18	人民医院	13	7	100%	100%
19	农业农村局	12	6	-	-
20	公安局	11	3	-	-
21	司法局	10	9	100%	100%
22	临沂农校	8	3	-	-
23	生态环境局	5	3	-	-
24	林业发展中心	3	1	-	-
25	税务局	3	2	100%	100%
26	财政局	3	1	-	-
27	移动公司	3	2	0%	100%
28	临沂市公路事业发展中心莒南中心	3	2	-	-
29	公积金	2	1	-	-
30	自来水公司	2	2	-	-
31	烟草公司	2	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	应急管理局	2	2	100%	100%
33	中医院	2	2	-	-
34	退役军人事务局	2	1	-	-
35	农商行	2	1	-	-
36	公安消防大队	2	1	-	-
37	商务局	2	0	-	-
38	河道采砂联合管理办公室	2	2	-	-
39	供销联社	1	0	-	-
40	民政局	1	1	100%	100%
41	工信局	1	1	-	-
42	地方金融发展服务中心	1	0	-	-
43	残疾人联合会	1	1	100%	100%
44	城乡规划编制研究中心	1	1	-	-

备注：数据截止 11 月 2 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。