

热线周报

第 14 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 4 月 14 日

【每周关键词】

停水 占地补偿 违章停放

【每周纵览】

4 月 5 日至 4 月 11 日（第 14 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1671 件，日均受理 238 件，较上周增加 20.56%。按来电性质分：求助类 1172 件，占 70.14%；投诉举报 491 件，占 29.38%；建议类 4 件，感谢类 3 件，咨询类 1 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、住房与房地产、交通运输的问题。

（一）农村工作问题 216 件，占总受理量的 12.93%。其中：**涉及干部作风问题 93 件**。如市民来电求助：其为朱芦镇张家彩村村民，现村委欲将其耕地收回并将其种植的树木砍伐，对此不满，要求落实查处。**涉及占地补偿问题 71 件**。如市民来电求助：石莲子镇王家沟村，2021 年，村委承包其家耕地 0.1 亩用于修建道路，现村委在承包的耕地内扩大挖掘水井，市民表示不满，要

求落实给予回填。

（二）城市管理问题 183 件，占总受理量的 10.95%。其中：**涉及市容环境问题 174 件**。如市民来电求助：县城新建路与南环路交汇处富源嘉园小区，该小区 6 号楼北侧花坛内存在较多生活垃圾，要求相关部门落实清理。

（三）居民生活问题 161 件，占总受理量的 9.63%。其中：**涉及用水问题 48 件**。如市民来电求助：县城隆山路与淮海路交汇处至黄海路交汇处，存在两处自来水管道的破损，漏水严重，无人管理，要求落实尽快修复。**涉及路灯问题 45 件**。如市民来电求助：岭泉镇东石沟村，现该村村南路灯故障，影响居民出行，要求相关部门落实尽快维修。

（四）住房与房地产问题 138 件，占总受理量的 8.26%。其中：**涉及物业管理问题 52 件**。如市民来电求助：县城洪石路老曲轴厂家属院，2020 年 12 月，因修路拆除小区院墙，南侧至今未建设院墙，要求尽快建设小区南侧院墙。**涉及房屋维修问题 29 件**。如市民来电求助：大店镇中国石化加油站东侧清华园小区 6 号楼 3 单元 5 楼至 1 楼渗水严重，物业未处理，要求相关部门尽快维修处理。

（五）交通运输问题 127 件，占总受理量 7.60%。其中：**涉及交通秩序问题 49 件**。如市民来电举报：县城北外环路段，每天全天有较多车辆违章停放在非机动车车道，其表示影响通行，且存在安全隐患，要求相关部门落实清理。**涉及交通设施问题**

47件。如市民来电求助：县城十泉路与G9路交汇处，该处由西向东左转信号灯绿灯时间较短，影响通行，要求相关部门落实延长绿灯时间。

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4月14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4月14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 | 225 | 50 | 68.75% | 93.75% |
| 2 | 板泉镇 | 125 | 24 | 73.33% | 80% |
| 3 | 洙边镇 | 120 | 15 | 50% | 75% |
| 4 | 石莲子镇 | 115 | 30 | 50% | 71.43% |
| 5 | 岭泉镇 | 111 | 23 | 45.45% | 90.91% |
| 6 | 壮岗镇 | 85 | 21 | 20% | 60% |
| 7 | 坊前镇 | 84 | 24 | 88.89% | 100% |
| 8 | 大店镇 | 81 | 19 | 66.67% | 66.67% |
| 9 | 团林镇 | 77 | 18 | 66.67% | 50% |
| 10 | 坪上镇 | 75 | 24 | 58.33% | 58.33% |
| 11 | 相沟镇 | 72 | 12 | 33.33% | 0% |
| 12 | 涝坡镇 | 71 | 14 | 42.86% | 100% |
| 13 | 朱芦镇 | 67 | 19 | 80% | 80% |
| 14 | 筵宾镇 | 61 | 13 | 20% | 100% |
| 15 | 道口镇 | 58 | 5 | 100% | 100% |
| 16 | 文疃镇 | 48 | 9 | 50% | 75% |

备注：数据截止 4 月 12 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 | 92 | 25 | 100% | 90.91% |
| 2 | 住房保障中心 | 86 | 17 | 42.86% | 42.86% |
| 3 | 交警大队 | 65 | 10 | 66.67% | 100% |
| 4 | 人社局 | 58 | 13 | 100% | 100% |
| 5 | 广电网络公司 | 52 | 4 | - | - |
| 6 | 教育和体育局 | 48 | 11 | 100% | 100% |
| 7 | 交通运输局 | 45 | 18 | 100% | 100% |
| 8 | 联通公司 | 43 | 0 | - | - |
| 9 | 综合行政执法局 | 39 | 13 | 0% | 75% |
| 10 | 住建局 | 35 | 5 | 80% | 80% |
| 11 | 生态环境局 | 34 | 5 | - | - |
| 12 | 水利局 | 33 | 1 | - | - |
| 13 | 卫生健康局 | 32 | 8 | 100% | 100% |
| 14 | 自然资源和规划局 | 30 | 9 | 50% | 50% |

| 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 | 24 | 1 | - | - |
| 16 | 公安局 | 22 | 2 | 100% | 100% |
| 17 | 城投集团 | 22 | 6 | 100% | 50% |
| 18 | 退役军人事务局 | 18 | 2 | 100% | 100% |
| 19 | 人民医院 | 11 | 3 | 100% | 100% |
| 20 | 水务集团 | 11 | 8 | 100% | 100% |
| 21 | 医疗保障局 | 6 | 0 | - | - |
| 22 | 文化和旅游局 | 5 | 3 | 100% | 100% |
| 23 | 行政审批服务局 | 5 | 1 | - | - |
| 24 | 烟草公司 | 5 | 3 | - | - |
| 25 | 农业农村局 | 5 | 1 | 100% | 100% |
| 26 | 鸡龙河湿地办公室 | 4 | 1 | - | - |
| 27 | 供销联社 | 4 | 0 | - | - |
| 28 | 石油公司 | 4 | 0 | - | - |
| 29 | 自来水公司 | 4 | 1 | - | - |
| 30 | 临沂农校 | 4 | 2 | - | - |
| 31 | 移动公司 | 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 | 税务局 | 3 | 1 | - | - |
| 33 | 河道采砂联合管理办公室 | 2 | 2 | 0% | 0% |
| 34 | 农商行 | 2 | 1 | - | - |
| 35 | 财金集团 | 2 | 0 | - | - |
| 36 | 民政局 | 2 | 0 | - | - |
| 37 | 应急管理局 | 2 | 1 | - | - |
| 38 | 司法局 | 1 | 0 | - | - |
| 39 | 残疾人联合会 | 1 | 0 | - | - |
| 40 | 陡山水库管理处 | 1 | 0 | - | - |
| 41 | 消防救援大队 | 1 | 0 | - | - |

备注：数据截止 4 月 12 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。