

热线周报

第 13 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 4 月 8 日

【每周关键词】

占地补偿 违章停放 疏通道路

【每周纵览】

3 月 29 日至 4 月 5 日（第 13 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1386 件，日均受理 198 件，较上周减少 14.71%。按来电性质分：求助类 894 件，占 64.50%；投诉举报 480 件，占 34.63%；建议类 6 件，感谢类 4 件，咨询类 2 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、交通运输、城管执法、居民生活、住房与房地产的问题。

（一）农村工作问题 190 件，占总受理量的 13.71%。其中：涉及干部作风问题 83 件。如市民来电求助：岭泉镇岭泉村，2021 年 3 月 31 日，村委无故将村内所有树木砍伐，市民表示不合理，要求相关部门落实给予合理解释。涉及占地补偿问题 61 件。如市民来电求助：其为涝坡镇柿树园村村民，2020 年 12 月因修建水库占用其耕地，至今未给予发放占地补偿，要求相关部门落实

给予发放占地补偿。

（二）交通运输问题 148 件，占总受理量 10.68%。其中：**涉及交通秩序问题 56 件**。如市民来电求助：县城新建路与人民路交汇处人民广场东侧每天全天停放较多的车辆，影响通行，要求相关部门落实安装抓拍监控并加强执法。**涉及交通设施问题 41 件**。如市民来电求助：县城十泉路莒南县实验二小北侧路口，该处东西方向的左转绿灯亮灯时间较短，影响通行，要求延长绿灯亮灯时间。

（三）城管执法问题 113 件，占总受理量的 8.15%。其中：**涉及城市规划和人防问题 55 件**。如市民来电求助：板泉镇集下村，前期有村民占用其耕地建设厕所，影响其通行，要求相关部门落实尽快拆除该厕所。**涉及市政工程项目 27 件**。如市民来电求助：相沟镇王祥村，该村东侧道路被不明人员封堵，市民不满，要求相关部门协调疏通道路。

（四）居民生活问题 112 件，占总受理量的 8.08%。其中：**涉及用水问题 35 件**。如市民来电求助：朱芦镇朱芦新城社区 A 区，水费缴纳至物业，该处经常无故停水，造成市民不便，要求落实原因正常供水制止停水。**涉及路灯问题 19 件**。如市民来电求助：筵宾镇范家水磨村，该村中心街北侧路灯损坏，无人维修，要求落实维修。

（五）住房与房地产问题 102 件，占总受理量的 7.36%。其中：**涉及物业管理问题 34 件**。如市民来电求助：县城镇中路与

黄海路交汇处金碧花园小区，该小区物业经常性无人值班，要求落实安排人员值班。**涉及房屋维修问题 24 件**。如市民来电投诉：其为县城隆山路名仕佳苑小区 9 号楼业主，小区楼顶两个下水道存在漏水，导致其家中漏水，多次向物业反映未果，要求物业尽快给予维修。

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 8 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 8 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	234	104	82.05%	89.74%
2	洙边镇	234	137	94.25%	95.40%
3	石莲子镇	131	48	62.50%	81.25%
4	板泉镇	118	56	83.33%	83.33%
5	大店镇	100	43	81.82%	90.91%
6	团林镇	100	41	61.54%	46.15%
7	坪上镇	98	48	37.50%	62.50%
8	岭泉镇	79	22	57.14%	85.71%
9	相沟镇	78	19	25%	100%
10	坊前镇	75	34	66.67%	93.33%
11	涝坡镇	74	23	77.78%	77.78%
12	壮岗镇	72	27	66.67%	44.44%
13	朱芦镇	68	25	62.50%	62.50%
14	道口镇	67	22	33.33%	44.44%
15	筵宾镇	61	26	53.85%	84.62%
16	文疃镇	50	12	75%	50%

备注：数据截止 4 月 5 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	住房保障中心	131	45	75%	58.33%
2	市场监管局	111	43	91.67%	100%
3	人社局	101	30	100%	71.43%
4	交警大队	96	34	72.73%	100%
5	住建局	89	26	100%	72.73%
6	综合行政执法局	62	29	63.64%	90.91%
7	交通运输局	60	29	86.67%	100%
8	教育和体育局	52	20	77.78%	55.56%
9	广电网络公司	49	4	-	-
10	自然资源和规划局	30	9	100%	50%
11	卫生健康局	29	6	100%	100%
12	水利局	27	7	60%	60%
13	生态环境局	23	8	100%	66.67%
14	城投集团	19	7	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	公安局	18	9	66.67%	83.33%
16	供电公司	17	7	0%	100%
17	联通公司	16	3	-	-
18	临沂农校	14	9	100%	100%
19	农业农村局	11	5	100%	100%
20	退役军人事务局	11	3	100%	100%
21	医疗保障局	10	5	100%	100%
22	人民医院	10	3	100%	100%
23	自来水公司	9	1	-	-
24	供销联社	8	3	50%	50%
25	陡山水库管理处	7	1	-	-
26	水务集团	7	6	100%	100%
27	公积金	4	4	100%	100%
28	行政审批服务局	4	2	100%	100%
29	税务局	3	3	100%	50%
30	农商行	3	3	50%	100%
31	财金集团	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	河道采砂联合管理办公室	2	2	0%	0%
33	司法局	2	0	-	-
34	石油公司	2	1	-	-
35	移动公司	2	1	-	-
36	应急管理局	2	2	-	-
37	文化和旅游局	1	1	-	-
38	商务局	1	1	100%	100%
39	民政局	1	1	-	-
40	公安消防大队	1	0	-	-
41	财政局	1	1	100%	100%

备注：数据截止 4 月 5 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。