热线周报

第 15 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 4 月 13 日

【每周关键词】

违章建筑 噪音扰民 房屋保证金

【每周纵览】

4 月 7 日至 4 月 12 日（第 15 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1516 件，日均受理 216 件，较上周减少 3.68%。按来电性质分：求助类 1053 件，占 69.46%；投诉举报 462 件，占 30.47%；建议类 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、城管执法、居民生活、住房与房地产的问题。

（一）农村工作问题 234 件，占总受理量的 15.43%。其中：涉及干部作风问题 127 件。如市民来电求助：坪上镇许家道峪村，2020 年 4 月 12 日，村委强制拆除其大棚，表示不合理，要求落实制止的问题。涉及占地补偿问题 46 件。如市民来电求助：其为壮岗镇壮岗前村村民，2018 年该村修建道路占用其家 2.5 亩的

耕地，未给予其发放 2019 年至今的占地补偿款，要求相关部门落实尽快发放的问题。

（二）城市管理问题 146 件，占总受理量的 9.63%。其中：**涉及市容环境问题 144 件**。如市民来电投诉：坊前镇镇驻地坊前中心小学东南方向空闲地内，2019 年 10 月份左右，市民郭其民在此处违章放置 12 个集装箱用于经常店铺，要求相关部门落实尽快拆除清理的问题。

（三）城管执法问题 141 件，占总受理量的 9.30%。其中：**涉及城市规划和人防问题 70 件**。如市民来电投诉：石莲子镇侯疃村，村民赵振彬占用道路建设院墙，已经完工，现在该村进行清理街道，要求村委疏通道路的问题。**涉及环境保护管理问题 37 件**。如市民来电投诉：县城隆山路西天桥 GN 酒吧，2020 年 4 月 9 日 22:16 左右，该处播放音乐，噪音扰民严重，要求协调降低音量的问题。

（四）居民生活问题 121 件，占总受理量的 7.98%。其中：**涉及用水问题 31 件**。如市民来电求助：岭泉镇马棚官庄村，村南自来水主管道渗水，要求相关部门落实尽快维修的问题。**涉及路灯问题 22 件**。如市民来电求助：筵宾镇邢家水磨村，村西侧南北街上未安装路灯，影响夜间通行，要求尽快安装路灯的问题。

（五）住房与房地产问题 112 件，占总受理量 7.38%。其中：**涉及产权市场问题 34 件**。如市民通过省级热线来电求助：县城隆山路荣园小区业主，近期开发商强制业主缴纳房屋保证金，市

民对此不满意，要求查处制止且由开发商承担房屋保证金的问题。涉及物业管理问题 34 件。如市民来电投诉：其为县城黄海路东段爱琴海小区的业主，物业通知其清理楼道内的私人物品，因清理时间较晚，物业工作人员对其服务态度恶劣，市民表示不满，希望物业整改服务态度并给予其赔礼道歉的问题。

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 4 月 13 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	板泉镇	147	36	95%	100%
2	十字路街道	131	48	86.96%	91.30%
3	坊前镇	121	49	85.29%	100%
4	文疃镇	108	30	85.71%	100%
5	坪上镇	99	40	75%	95%
6	岭泉镇	84	26	100%	100%
7	石莲子镇	80	20	61.54%	76.92%
8	团林镇	72	7	100%	100%
9	壮岗镇	69	42	71.43%	90.48%
10	洙边镇	68	6	100%	100%
11	筵宾镇	67	33	84%	96%
12	相沟镇	57	11	77.78%	77.78%
13	大店镇	56	0	-	-
14	涝坡镇	47	21	66.67%	100%
15	朱芦镇	47	8	100%	100%
16	道口镇	43	13	14.29%	85.71%

备注:数据截止 4 月 13 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	86	35	90.48%	85.71%
2	住房保障中心	85	8	100%	66.67%
3	人社局	49	25	73.33%	100%
4	综合行政执法局	38	13	71.43%	85.71%
5	交警大队	31	11	100%	100%
6	交通运输局	28	18	83.33%	91.67%
7	卫生健康局	16	11	100%	85.71%
8	广电网络公司	13	6	100%	100%
9	运营中心	13	9	100%	75%
10	住建局	13	8	100%	75%
11	公安局	12	7	100%	100%
12	教育和体育局	11	7	100%	80%
13	医疗保障局	8	4	100%	100%
14	河道采砂联合管理办公室	7	7	33.33%	66.67%

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	临沂市生态环境局莒南县分局	7	1	100%	100%
16	农业农村局	5	3	100%	100%
17	陡山水库管理处	5	5	66.67%	100%
18	财政局	4	1	100%	100%
19	人民医院	4	2	100%	100%
20	水利局	4	2	100%	100%
21	退役军人事务局	3	0	-	-
22	行政审批服务局	3	2	100%	100%
23	自然资源和规划局	3	2	100%	100%
24	临沂市公路事业发展中心莒南中心	2	0	-	-
25	农业机械发展促进中心	2	0	-	-
26	吉隆河湿地办	2	2	100%	100%
27	残疾人联合会	2	0	-	-
28	地方金融发展服务中心	2	2	100%	100%
29	税务局	2	0	-	-
30	供电公司	2	0	-	-
31	自来水公司	1	0	-	-

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	移动公司	1	0	-	-
33	中医院	1	1	100%	100%
34	烟草公司	1	1	100%	100%
35	文化旅游发展中心	1	1	100%	-

备注：数据截止 4 月 13 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。