热线周报

第 9 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 3 月 2 日

【每周纵览】

2 月 24 日至 3 月 1 日（第 9 周），县 12345 热线办共转办市级来电 788 件，日均受理 112 件，较上周增加 31.11%。按来电性质分：求助类 489 件，占 62.05%；投诉举报 295 件，占 37.43%；建议类 2 件，咨询类 1 件，感谢类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：卫生、农村工作、城管执法、农业生产、居民生活的问题。

（一）卫生问题 138 件，占总受理量 17.51%。其中：**涉及卫生防疫问题 124 件**。如市民来电举报：莒南县新建路与人民路交汇处南侧创新广告印务店铺，该店未办理复工手续擅自开业，要求尽快查处的问题。

（二）农村工作问题 119 件，占总受理量的 15.10%。其中：**涉及干部作风问题 75 件**。如市民来电求助：莒南县大店镇新村，现该村存在封路状态，村委禁止该村村民车辆进出该村，市民表

示不合理，要求相关部门协调允许村民车辆进出该村的问题。**涉及占地补偿问题 19 件**。如市民通过省级热线来电求助：莒南县岭泉镇西怪草村，2014 年村委、镇政府以修建道路为由强行占用市民的 0.9 亩耕地，市民对此不满意，要求归还耕地且给予合理的赔偿的问题。

（三）城管执法问题 62 件，占总受理量的 7.87%。其中：**涉及城市规划和人防问题 21 件**。如市民来电举报：莒南县团林镇朋河石村，该村村民陈淑习在该村中心街西侧违章建筑房屋，正在建设中，镇执法大队未对该房屋拆除，市民表示不满，要求相关部门落实拆除的问题。**涉及环境保护管理问题 16 件**。如市民来电求助：莒南县相沟镇中沈保村，村委每天全天使用喇叭宣传疫情，噪音扰民，要求协调降低噪音的问题。

（四）农业生产问题 59 件，占总受理量的 7.49%。其中：**涉及破坏农耕地问题 58 件**。如市民来电求助：莒南县洙边镇东夹河村（谐音），该村南侧耕地内种植大量杨树，影响种植农作物，希望相关部门协调制止种植杨树的问题。

（五）居民生活问题 49 件，占总受理量的 6.22%。其中：**涉及供暖问题 13 件**。如市民来电求助：莒南县隆山路金世界步行街小区，由力源热电厂供暖，小区暖气片无温度，市民对此不满，要求热电厂尽快提升温度的问题。**涉及用水问题 11 件**。如市民来电投诉：莒南县石泉路阳光国际小区，2020 年 2 月 29 日，小区无故停水，未提前通知，市民对此不满，要求相关部门停水

前给予提前通知的问题。

- 附：1、镇街（园区）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 3 月 2 日

附件 1:

镇街（园区）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	109	26	100%	100%
2	板泉镇	51	14	85.71%	85.71%
3	坊前镇	51	16	60%	100%
4	坪上镇	45	15	100%	100%
5	石莲子镇	42	11	50%	100%
6	大店镇	40	11	100%	100%
7	相沟镇	39	5	100%	100%
8	壮岗镇	38	16	54.55%	90.91%
9	洙边镇	35	4	0%	100%
10	涝坡镇	31	9	80%	100%
11	朱芦镇	24	3	100%	100%
12	道口镇	21	10	80%	100%
13	文疃镇	20	7	80%	80%
14	岭泉镇	18	4	100%	100%
15	团林镇	17	2	100%	100%
16	筵宾镇	9	4	0%	100%

备注：数据截止 3 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（园区）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	79	8	60%	100%
2	市场监管局	74	42	92.86%	100%
3	卫生健康局	22	12	100%	100%
4	人社局	20	12	80%	100%
5	综合行政执法局	19	11	100%	100%
6	交警大队	19	8	85.71%	100%
7	教育和体育局	18	1	-	-
8	住建局	14	9	100%	100%
9	人民医院	11	6	100%	100%
10	交通运输局	10	3	100%	100%
11	公安局	8	1	0%	100%
12	发改局	6	5	100%	100%
13	广电网络公司	6	2	-	-
14	供电公司	5	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
15	运营中心	5	3	33.33%	100%
16	医疗保障局	4	1	100%	100%
17	水利局	4	0	-	-
18	退役军人事务局	4	2	100%	100%
19	商务局	3	0	-	-
20	民政局	3	3	100%	100%
21	粮食和物资储备中心	3	2	-	-
22	税务局	3	0	-	-
23	自来水公司	3	2	100%	100%
24	农业农村局	3	1	-	-
25	自然资源和规划局	2	2	-	-
26	临沂市公路事业发展中心莒南中心	2	1	100%	100%
27	文化和旅游局	2	1	0%	100%
28	科学技术协会	1	1	100%	100%
29	农业机械发展促进中心	1	1	100%	100%
30	供销联社	1	1	100%	100%
31	陡山水库管理处	1	1	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	城乡规划编制研究中心	1	0	-	-
33	移动公司	1	0	-	-
34	行政审批服务局	1	0	-	-
35	临沂农校	1	1	100%	100%
36	中小企业发展服务中心	1	1	100%	100%
37	中医院	1	1	100%	100%
38	公积金	1	0	-	-

备注：数据截止3月2日上午8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。