

# 热线周报

第 11 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 3 月 16 日

---

## 【每周关键词】

耕地赔偿 噪音扰民 停水

## 【每周纵览】

3 月 9 日至 3 月 15 日（第 11 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1216 件，日均受理 173 件，较上周增加 27.86%。按来电性质分：求助类 752 件，占 61.84%；投诉举报 460 件，占 37.83%；建议类 2 件，感谢类 2 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、城管执法、卫生、居民生活、城市管理的问题。

（一）农村工作问题 167 件，占总受理量的 13.73%。其中：**涉及干部作风问题 79 件**。如市民来电投诉：壮岗镇西村，2015 年镇政府占用其家耕地，承诺每年赔偿 2000 元，若违约则 5 倍赔偿，2018 年至今的赔偿款至今未发放，要求相关部门协调补发赔偿款的问题。**涉及危房补助问题 39 件**。如市民通过省级热

线来电求助：团林镇韦家官庄村，村内进行危房改造，其自家房屋一直未改造，认为不合理，要求落实尽快给予房屋改造的问题。

（二）城管执法问题 125 件，占总受理量的 10.28%。其中：**涉及城市规划和人防问题 52 件**。如市民来电求助：坪上镇王家道村峪村，该村村西存在一处大棚地，已竣工，要求相关部门落实是否属于违章建筑的问题。**涉及环境保护管理问题 35 件**。如市民来电投诉：石莲子镇新庄村，村中心无名工厂每天白天和夜间进行生产，噪音扰民，市民表示不满，要求相关部门协调搬迁至其他地方的问题。

（三）卫生问题 100 件，占总受理量 8.22%。其中：**涉及卫生防疫问题 73 件**。如市民来电投诉：筵宾镇乐尚超市南侧，该处集市已开市，现新冠肺炎疫情严重，要求落实制止开市的问题。**涉及医政医药监管问题 27 件**。如市民来电投诉：县人民医院，2020 年 3 月 11 日其孩子因摔伤至该院急诊科就诊，拍片后医生未诊断其孩子锁骨骨折，导致延误治疗，要求相关部门协助给予合理赔偿的问题。

（四）居民生活问题 97 件，占总受理量的 7.97%。其中：**涉及用水问题 27 件**。如市民来电求助：岭泉镇大官庄村，由陡山水库供水，水费缴至镇政府北侧陡山水库管理站，2020 年 3 月 11 日左右，村内自来水管道的破裂，导致村内停水，要求相关部门尽快维修并恢复供水的问题。**涉及供暖问题 15 件**。如市民来电投诉：县城庆丰路与上海路交汇处翰林华府小区，由清新热

力供暖，热力公司承诺 2020 年 3 月 15 日停暖，但小区于 2020 年 3 月 10 日停暖，市民表示不合理，疫情期间，较多业主均在家中居住，要求给予恢复供暖问题。

（五）城市管理问题 92 件，占总受理量的 7.56%。其中：**涉及市容环境问题 90 件**。如市民来电求助：十字路街道庆丰路山水龙城，小区东区正在施工，散发较大噪音，影响小区内上课的学生，要求相关部门协调施工方落实解决方案的问题。

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 3 月 16 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	十字路街道	140	49	83.33%	100%
2	坪上镇	91	33	71.43%	100%
3	坊前镇	79	25	84.62%	92.31%
4	板泉镇	74	15	85.71%	100%
5	岭泉镇	74	15	90%	100%
6	石莲子镇	66	12	60%	100%
7	壮岗镇	54	27	78.57%	100%
8	相沟镇	52	11	80%	80%
9	洙边镇	51	3	50%	50%
10	筵宾镇	48	25	90%	100%
11	涝坡镇	48	16	42.86%	85.71%
12	团林镇	45	2	100%	50%
13	朱芦镇	41	5	50%	100%
14	道口镇	41	7	66.67%	66.67%
15	大店镇	40	6	0%	100%
16	文疃镇	39	16	60%	100%

备注：数据截止 3 月 16 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	104	32	62.50%	87.50%
2	市场监管局	82	31	76.47%	88.24%
3	综合行政执法局	33	8	75%	75%
4	交警大队	30	4	100%	100%
5	人社局	29	7	100%	80%
6	交通运输局	26	14	100%	100%
7	卫生健康局	25	13	88.89%	88.89%
8	住建局	18	14	80%	80%
9	运营中心	13	5	100%	66.67%
10	公安局	12	4	50%	100%
11	教育和体育局	12	6	100%	100%
12	人民医院	11	4	100%	100%
13	自来水公司	11	4	100%	100%
14	供电公司	10	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
15	医疗保障局	8	4	100%	100%
16	退役军人事务局	6	3	100%	100%
17	水利局	4	3	100%	100%
18	城乡规划编制研究中心	4	4	0%	100%
19	广电网络公司	4	2	100%	100%
20	自然资源和规划局	4	3	100%	100%
21	临沂市公路事业发展中心莒南中心	3	0	-	-
22	税务局	3	2	100%	100%
23	河道采砂联合管理办公室	3	1	-	-
24	联通公司	3	1	100%	100%
25	农业农村局	3	0	-	-
26	公路局	2	0	-	-
27	城乡建设和人民防空保障服务中心	2	0	-	-
28	发改局	1	0	-	-
29	临沂市生态环境局莒南县分局	1	0	-	-
30	粮食和物资储备中心	1	1	-	-
31	林业发展中心	1	1	-	-

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	公积金	1	0	-	-
33	行政审批服务局	1	1	100%	100%
34	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
备注：数据截止 3 月 16 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。					