

热线周报

第 12 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 3 月 23 日

【每周关键词】

低保救助 破坏耕地 违建

【每周纵览】

3 月 16 日至 3 月 22 日（第 12 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1453 件，日均受理 207 件，较上周增加 19.49%。按来电性质分：求助类 929 件，占 63.93%；投诉举报 518 件，占 35.65%；建议类 3 件，咨询类 2 件，感谢类 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、农业生产、居民生活的问题。

（一）农村工作问题 203 件，占总受理量的 13.97%。其中：**涉及干部作风问题 87 件**。如市民来电求助：其是朱芦镇址坊村村民，因家庭困难，2012 年，村委给予其申请低保补助及贫困户补助，2019 年，村委无故给予取消低保名额及贫困户名额，对此不满，要求落实取消的原因。**涉及占地补偿问题 46 件**。如市民来电求助：团林镇东团林村，不明单位挖掘管道占用其家耕

地，未给予其发放补偿，市民表示不满，要求协调尽快给予发放补偿的问题。

（二）城市管理问题 164 件，占总受理量的 11.28 %。其中：**涉及市容环境问题 162 件**。如市民来电举报：县城南环路与新建路交汇处富源家园小区，现部分业主私自在车库上方搭建阳光房，影响车库业主维修房屋，市民认为不合理，要求相关部门落实制止，并要求给予恢复车库房顶原貌的问题。

（三）城管执法问题 131 件，占总受理量的 9.02 %。其中：**涉及城市规划和人防问题 64 件**。如市民来电投诉：坊前镇邱官庄村，不明人员在村南侧耕地内违章建设钢结构大棚，已建设完成，要求落实尽快拆除问题。**涉及环境保护管理问题 32 件**。如市民来电投诉：筵宾镇东集西村，每日夜间不明人员于该村西侧洗沙，市民表示噪音扰民严重，要求尽快落实制止的问题。

（四）农业生产问题 115 件，占总受理量 7.91 %。其中：**涉及破坏农耕地问题 111 件**。如市民来电投诉：坪上镇徐家老窝村，该村较多村民在耕地内种植树木，影响其他居民耕地内农作物生长，要求相关部门落实砍伐的问题。

（五）居民生活问题 102 件，占总受理量的 7.02 %。其中：**涉及用水问题 33 件**。如市民来电求助：大店镇西高都村，该村自来水自 2020 年 3 月 13 日左右开始停水，现一直未恢复，要求尽快落实恢复供水的问题。**涉及路灯问题 18 件**。如市民来电投诉：县城西一路与十泉路交汇处向西 100 米路北雅禾华侨城小

区，该小区南门外一盏路灯故障，无法正常照明且灯头松动，存在安全隐患，要求相关部门落实尽快维修的问题。

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 23 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	114	44	78.57%	96.43%
2	文幢镇	111	9	50%	50%
3	岭泉镇	90	45	86.67%	100%
4	洙边镇	80	15	63.64%	90.91%
5	坪上镇	79	33	69.23%	69.23%
6	团林镇	68	6	50%	50%
7	石莲子镇	68	18	75%	100%
8	坊前镇	58	21	77.78%	100%
9	朱芦镇	56	9	100%	100%
10	板泉镇	48	17	70%	100%
11	相沟镇	45	5	-	-
12	壮岗镇	41	18	40%	60%
13	筵宾镇	40	17	88.89%	100%
14	大店镇	40	5	50%	100%
15	涝坡镇	39	8	83.33%	100%
16	道口镇	27	5	100%	100%

备注：数据截止 3 月 23 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	74	20	75%	87.50%
2	市场监管局	56	28	93.75%	100%
3	综合行政执法局	28	12	83.33%	83.33%
4	人社局	25	1	-	-
5	交通运输局	22	18	100%	100%
6	交警大队	19	6	100%	100%
7	卫生健康局	16	7	66.67%	100%
8	住建局	13	9	66.67%	66.67%
9	人民医院	12	5	100%	100%
10	教育和体育局	11	5	-	-
11	运营中心	8	6	75%	100%
12	医疗保障局	6	2	100%	100%
13	水利局	6	5	100%	100%
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	公安局	5	3	-	-
16	农业农村局	5	3	100%	100%
17	河道采砂联合管理办公室	4	4	100%	100%
18	税务局	4	2	100%	100%
19	广电网络公司	4	0	-	-
20	农业机械发展促进中心	3	2	100%	100%
21	临沂市公路事业发展中心莒南中心	3	2	100%	100%
22	自来水公司	3	2	100%	100%
23	自然资源和规划局	3	0	-	-
24	行政审批服务局	2	2	100%	100%
25	联通公司	2	2	100%	100%
26	临沂市生态环境局莒南县分局	2	0	-	-
27	退役军人事务局	2	1	100%	100%
28	司法局	2	2	100%	100%
29	统计局	1	0	-	-
30	文化旅游发展中心	1	0	-	-
31	商务局	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	吉隆河湿地办	1	1	100%	100%
33	粮食和物资储备中心	1	1	-	-
34	移动公司	1	1	-	-
35	中医院	1	1	-	-
备注：数据截止 3 月 23 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。					