

热线周报

第 35 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 8 月 31 日

【每周关键词】

疏通排水 维修道路 占地补偿

【每周纵览】

8 月 24 日至 8 月 30 日（第 35 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2390 件，日均受理 341 件，较上周减少 3.24%。按来电性质分：求助类 1917 件，占 80.21%；投诉举报 467 件，占 19.54%；感谢类 3 件，咨询类 2 件，建议类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、道路修建、城市管理、农村工作、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 469 件，占总受理量的 19.62%。其中：**涉及路面积水问题 213 件**。如市民来电求助：县城黄海路 42 号莒南县四小门口十字路口向北方向主下水道堵塞，影响通行，要求相关部门落实尽快疏通排水的问题。**涉及用水问题 110 件**。如市民来电投诉：坊前镇朱家洼子村，水费缴纳至村委，2020 年 8

月 28 日，该村无故停水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快恢复供水的问题。

（二）道路修建问题 460 件，占总受理量 19.25%。其中：**涉及道路养护问题 322 件**。如市民来电求助：岭泉镇徐家岭村，因下雨该村西侧道路雨水冲坏，道路泥泞，无法通行，希望相关部门尽快铺垫道路的问题。**涉及道路改造问题 129 件**。如市民来电求助：道口镇邵家庄村，村西处道路为土路，雨天淤泥严重影响通行，要求协调给予整修硬化路面的问题。

（三）城市管理问题 220 件，占总受理量的 9.21%。其中：**涉及市容环境问题 214 件**。如市民来电求助：板泉镇龙窝村，该村西侧道路近期被不明人员使用树枝无故封堵，认为不合理，要求落实尽快疏通道路的问题。

（四）农村工作问题 202 件，占总受理量的 8.45%。其中：**涉及干部作风问题 116 件**。如市民来电投诉：文疃镇薛兰沟村，2018 年，该村维修公墓占用部分村民家中土地，至今未给予赔偿与处理，市民认为不合理，要求村委尽快给予赔偿且落实具体的赔偿时间的问题。**涉及占地补偿问题 34 件**。如市民来电求助：筵宾镇筵宾村，2012 年，村委因该村修建水渠占用其 0.3 亩耕地，现一直未给予赔偿，要求落实尽快赔偿的问题。

（五）住房与房地产问题 141 件，占总受理量的 5.89%。其中：**涉及房屋维修问题 63 件**。如市民来电求助：其是县城隆山路阜丰时代城荣园小区 9 号楼业主，2020 年 7 月 2 日交房，现

其家房屋墙体渗水，反映至物业未果，要求落实给予维修或者给予退房的问题。**涉及物业管理问题 40 件。**如市民来电投诉：县城隆山路北段名仕佳苑小区，售楼处工作人员无故将售楼处门前公共停车位私自圈占，不允许业主停车，要求落实制止该行为的问题。

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 8 月 31 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	446	178	61.90%	57.14%
2	大店镇	190	116	91.67%	66.67%
3	石莲子镇	167	75	58.33%	50%
4	洙边镇	166	48	50%	50%
5	道口镇	157	109	81.82%	90.91%
6	筵宾镇	155	81	85.71%	85.71%
7	团林镇	155	75	80%	60%
8	坊前镇	134	47	77.78%	66.67%
9	相沟镇	132	76	100%	90%
10	岭泉镇	132	66	87.50%	100%
11	板泉镇	131	58	72.73%	81.82%
12	涝坡镇	127	59	62.50%	87.50%
13	文疃镇	121	37	60%	80%
14	朱芦镇	90	39	25%	50%
15	坪上镇	84	39	44.44%	66.67%
16	壮岗镇	57	31	80%	80%
备注: 数据截止 8 月 31 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	交警大队	106	57	85.71%	100%
2	市场监管局	96	59	92.86%	100%
3	住房保障中心	74	39	40%	40%
4	综合行政执法局	71	32	83.33%	100%
5	水利局	65	47	88.89%	88.89%
6	人社局	63	33	66.67%	66.67%
7	教育和体育局	54	36	90%	70%
8	卫生健康局	50	24	100%	60%
9	住建局	37	27	100%	100%
10	广电网络公司	36	23	-	-
11	交通运输局	33	21	100%	100%
12	运营中心	20	13	0%	100%
13	陡山水库管理处	19	13	100%	0%
14	临沂市公路事业发展中心莒南中心	19	18	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	自来水公司	18	15	100%	100%
16	公安局	14	4	100%	100%
17	人民医院	14	9	100%	100%
18	自然资源和规划局	13	5	-	-
19	医疗保障局	12	9	-	-
20	供电公司	12	8	0%	100%
21	生态环境局	7	6	100%	0%
22	鸡龙河湿地办公室	7	4	-	-
23	农业农村局	7	2	100%	100%
24	联通公司	6	3	-	-
25	供销联社	5	2	-	-
26	城乡规划编制研究中心	4	3	100%	100%
27	退役军人事务局	4	4	100%	100%
28	公积金	4	3	-	-
29	烟草公司	3	2	-	-
30	移动公司	3	2	-	-
31	河道采砂联合管理办公室	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	消防救援大队	3	3	100%	100%
33	税务局	2	1	-	-
34	应急管理局	2	0	-	-
35	总工会	1	1	-	-
36	财政局	1	0	-	-
37	商务局	1	1	100%	100%
备注：数据截止 8 月 31 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。					