

热线周报

第 18 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 6 日

【每周纵览】

4 月 29 日至 5 月 5 日（第 18 周），县 12345 热线办共转办市级来电 908 件，日均受理 130 件，较上周减少 19.79%。按来电性质分：求助类 550 件，占 60.57%；投诉举报类 357 件，占 39.32%；感谢类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城管执法、农村工作、环境保护、交通运输、居民生活的问题。

（一）城管执法问题 104 件，占总受理量的 11.45%。其中：涉及城市规划和人防问题 41 件。如市民通过省级热线来电举报：莒南县坊前镇花峪村，村民汤永峰在承包地内违章建筑别墅，对此不满，要求落实查处的问题。涉及环境保护管理问题 25 件。如市民来电投诉：莒南县崂山路东段龙泰花园小区南侧沿街海天大咖饭店，2019 年 4 月 30 日开始，该饭店每天全天装修噪音扰民，要求相关部门落实制止噪音扰民的问题。

（二）农村工作问题 95 件，占总受理量的 10.46%。其中：涉及干部作风问题 48 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县十字路街道官庄社区，2018 年 3 月 27 日，十字路街道在未经

过市民同意的情况下，私自将社区内土地售卖，并将地上附属物破坏后建设厂房，要求给予赔偿的问题。**涉及占地补偿问题 25 件。**如市民通过省级热线来电求助：其是临沂市莒南县经济开发区后柴沟村村民，2018 年其家 700 亩土地被莒南县经济开发区政府征收，给予每亩地补偿 2 万元，市民表示 2016 年政府征收文件规定每亩地应赔偿 5.5 万元，对此不满，要求按照文件规定进行赔偿的问题。

（三）环境保护问题 76 件，占总受理量的 8.37 %。其中：**涉及固废污染问题 36 件。**如市民来电求助：莒南县相沟镇张家三义口村，村西通往王庄北侧道路旁的水沟内有死猪尸体，气味刺鼻，要求相关部门尽快清理的问题。

（四）交通运输问题 64 件，占总受理量的 7.05 %。其中：**涉及交通设施问题 28 件。**如市民来电投诉：莒南县卧佛寺门口，有人员每天在此处收取停车费，每次 10 元，要求落实查处清理的问题。**涉及交通秩序问题 12 件。**如市民来电求助：莒南县南环路与嵎山路之间的隆山路，每天 10:00-20:00，有私家车占用人行道停放，影响正常通行，要求落实制止停放的问题。

（五）居民生活问题 64 件，占总受理量的 7.05 %。其中：**涉及路面积水问题 19 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县板泉镇前村，该村下水道堵塞，致使 2019 年 3 月 20 日其家中被水淹没，要求村委尽快给予排水，并给予合理补偿的问题。**涉及用水问题 15 件。**如市民来电求助：莒南县洙边镇马家峪村，该村于 2019 年 4 月中旬停水，至今未恢复，其表示影响日常生活，要求落实尽快恢复供水的问题。

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
2019 年 5 月 6 日

报：县委书记、县长、县委副书记、县纪委书记、县委政法委书记、
副县长、县政府党组成员

送：县直各单位、镇街（园区）

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 5 月 6 日印发

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	重办量	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	94	21	0	85.71%	100%
2	板泉镇	80	0	0	-	-
3	坊前镇	57	0	0	-	-
4	大店镇	56	0	0	-	-
5	文疃镇	48	0	0	-	-
6	洙边镇	47	3	0	100%	100%
7	涝坡镇	43	2	0	-	-
8	石莲子镇	40	2	0	100%	100%
9	经济开发区	39	1	0	100%	100%
10	筵宾镇	38	1	0	-	-
11	相沟镇	34	0	0	-	-
12	岭泉镇	34	2	0	-	-
13	道口镇	24	0	0	-	-
14	临港产业园	10	0	0	-	-

备注：数据截止 5 月 6 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	重办量	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	63	0	0	-	-
2	综合行政执法局	49	1	0	-	-
3	交警大队	47	0	0	-	-
4	市场监管局	45	5	0	100%	100%
5	交通运输局	37	3	0	100%	100%
6	教育和体育局	33	3	0	100%	100%
7	住建局	30	1	0	100%	100%
8	人社局	24	1	0	100%	100%
9	公路局	12	1	0	100%	100%
10	退役军人事务局	7	0	0	-	-
11	供电公司	7	1	0	-	-
12	农业农村局	7	0	0	-	-
13	卫生健康局	6	0	0	-	-
14	水利局	6	0	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
15	医疗保障局	5	2	0	100%	100%
16	自来水公司	5	0	0	-	-
17	文化和旅游局	4	2	0	100%	100%
18	公安局	4	0	0	-	-
19	广电网络公司	4	0	0	-	-
20	人民医院	3	0	0	-	-
21	文化旅游发展中心	3	0	0	-	-
22	司法局	2	0	0	-	-
23	税务局	2	0	0	-	-
24	农商行	2	0	0	-	-
25	环保局	1	0	0	-	-
26	吉隆河湿地办	1	1	0	100%	100%
27	第一中学	1	0	0	-	-
28	石油公司	1	0	0	-	-
29	行政审批服务局	1	0	0	-	-
30	畜牧发展促进中心	1	1	0	-	-
31	商务局	1	0	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
32	民政局	1	0	0	-	-
33	林业发展中心	1	1	0	-	-
34	运营中心	1	0	0	-	-
35	临沂农校	1	1	0	-	-
36	人民银行	1	0	0	-	-

备注：数据截止 5 月 6 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。