

热线周报

第 14 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 4 月 7 日

【每周关键词】

占地补偿 违章建筑 生活垃圾

【每周纵览】

3 月 31 日至 4 月 6 日（第 14 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1574 件，日均受理 224 件，较上周减少 1.19%。按来电性质分：求助类 1070 件，占 67.98%；投诉举报 500 件，占 31.76%；建议类 3 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、居民生活、交通运输的问题。

（一）农村工作问题 247 件，占总受理量的 15.69%。其中：涉及干部作风问题 116 件。如市民来电求助：其为朱芦镇宋家彩村村民，该村拆迁时，市民于村委签署两份分房协议，但是村委只给予市民发放一套房屋，市民不满，要求相关部门给予合理解释的问题。涉及占地补偿问题 67 件。如市民来电求助：其为坪上镇小坡村村民，于 2012 年村委占用其家中土地建设工厂及小

区，未发放 2019 年至 2020 年的占地补偿款，要求尽快发放的问题。

（二）城市管理问题 204 件，占总受理量的 12.96%。其中：**涉及市容环境问题 200 件**。如市民来电举报：县城新建路黄金公司，不明人员每天夜间公司门口向东 20 米丢弃较多生活垃圾，垃圾外溢，无人清理，要求相关部门落实尽快清理的问题。

（三）城管执法问题 165 件，占总受理量的 10.48%。其中：**涉及城市规划和人防问题 75 件**。如市民来电求助：十字路街道隆山路西天桥下方的大自然洗浴中心，属于违章建筑，且该处经常增建窗户，要求尽快落实拆除违建的问题。**涉及环境保护管理问题 44 件**。如市民来电投诉：岭泉镇中石沟村，2020 年 4 月 6 日 22:00 左右，有不明人员在村内进行不明工程施工，噪音扰民，要求制止夜间施工的问题。

（四）居民生活问题 114 件，占总受理量的 7.24%。其中：**涉及路灯问题 27 件**。如市民来电投诉：道口镇曹家庄子村，该村所有的路灯不亮，要求尽快开通照明的问题。**涉及用水问题 26 件**。如市民来电求助：壮岗镇供销社小区，该小区饮用水属于地下水，水质较差，要求相关部门给予安装自来水的问题。

（五）交通运输问题 80 件，占总受理量 5.08%。其中：**涉及交通设施问题 47 件**。如市民来电求助：县城十泉路莒南一中门口道路上的减速带下陷，影响市民通行，要求落实维修的问题。

- 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 4 月 7 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	板泉镇	123	55	78.38%	100%
2	文疃镇	119	20	80%	50%
3	洙边镇	117	52	92.68%	100%
4	十字路街道	115	40	76.19%	95.24%
5	坊前镇	113	53	84.38%	100%
6	岭泉镇	93	36	90.62%	100%
7	坪上镇	90	26	70%	80%
8	石莲子镇	81	38	53.85%	84.62%
9	壮岗镇	72	31	86.67%	100%
10	团林镇	71	11	100%	100%
11	大店镇	70	22	75%	91.67%
12	相沟镇	65	20	77.78%	66.67%
13	涝坡镇	56	32	84.62%	92.31%
14	道口镇	43	17	83.33%	100%
15	筵宾镇	41	24	66.67%	94.44%
16	朱芦镇	26	9	100%	100%
备注：数据截止 4 月 6 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	84	7	100%	100%
2	市场监管局	79	42	86.21%	93.10%
3	综合行政执法局	49	26	91.67%	91.67%
4	人社局	46	30	60%	93.33%
5	交警大队	46	25	100%	100%
6	交通运输局	25	18	100%	100%
7	运营中心	19	10	80%	100%
8	临沂市公路事业发展中心莒南中心	14	3	100%	100%
9	住建局	14	11	100%	100%
10	广电网络公司	12	1	-	-
11	教育和体育局	11	5	100%	100%
12	卫生健康局	9	7	100%	100%
13	医疗保障局	7	2	50%	50%
14	退役军人事务局	6	4	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	河道采砂联合管理办公室	6	6	100%	100%
16	税务局	6	1	-	-
17	农业农村局	6	3	100%	-
18	民政局	5	4	100%	100%
19	水利局	5	2	100%	100%
20	公安局	5	1	-	-
21	供电公司	5	1	-	-
22	自来水公司	5	4	100%	100%
23	司法局	4	2	0%	100%
24	人民医院	4	2	100%	100%
25	临沂市生态环境局莒南县分局	3	2	100%	100%
26	商务局	2	1	-	-
27	联通公司	2	0	-	-
28	行政审批服务局	2	2	100%	100%
29	畜牧发展促进中心	2	1	-	-
30	烟草公司	2	1	-	-
31	公积金	2	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	邮政公司	1	0	-	-
33	中医院	1	0	-	-
34	粮食和物资储备中心	1	1	-	100%
35	林业发展中心	1	0	-	-
36	气象局	1	1	100%	100%
37	陡山水库管理处	1	1	100%	-
备注：数据截止 4 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。					