

热线周报

第 45 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 11 月 11 日

【每周关键词】

恢复供水 违章建筑 维修道路

【每周纵览】

11 月 2 日至 11 月 8 日（第 45 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1951 件，日均受理 278 件，较上周增加 9.42%。按来电性质分：求助类 1381 件，占 70.78%；投诉举报 563 件，占 28.86%；感谢类 4 件，建议类 2 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

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

（一）城市管理问题 260 件，占总受理量的 13.33%。其中：涉及市容环境问题 256 件。如市民来电求助：石莲子镇石莲子村，近期该村西侧的工厂将建筑垃圾放置道路上，影响出行，要求相关单位尽快落实清理。

（二）居民生活问题 214 件，占总受理量的 10.97%。其中：涉及路灯问题 80 件。如市民来电求助：相沟镇曾家官庄村，该

村村东侧一盏路灯损坏，希望相关部门给予维修。**涉及用水问题 47 件**。如市民来电求助：壮岗镇壮岗西村，水费缴纳至村委，2020 年 11 月 6 日 09:00 左右，该村无故停水，且经常无故停水，影响居民生活，要求相关部门落实尽快解决停水问题。

（三）城管执法问题 200 件，占总受理量的 10.25%。其中：**涉及城市规划和人防问题 71 件**。如市民来电举报：大店镇朱家庄子村，有村民在村委北侧违章建设养猪场，要求相关部门落实尽快拆除。**涉及环境保护管理问题 63 件**。如市民来电投诉：县城隆山路供销新村小区沿街商铺外婆粥店铺，该店厨房的炉灶鼓风机每天 02:00-05:00 左右噪音严重，严重扰民，要求落实制止夜间产生噪音。

（四）农村工作问题 189 件，占总受理量的 9.69%。其中：**涉及干部作风问题 83 件**。如市民来电求助：板泉镇季家岔河村，该村正在安装自来水，但未给予部分村民家中接通管道，要求落实尽快接通。**涉及占地补偿问题 54 件**。如市民来电求助：坊前镇代家洼村，2017 年村委占用其耕地，一直未发放占地补偿款，要求协调尽快发放占地补偿款。

（五）道路修建问题 159 件，占总受理量 8.15%。其中：**涉及道路养护问题 98 件**。如市民来电求助：十字路街道西一路汇隆澜亭小区北侧公共道路，路面坑洼不平，要求尽快维修。**涉及道路改造问题 54 件**。如市民来电求助：文疃镇王家炕村，该村村中间的大街坍塌，影响通行，要求给予维修大街，。

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 11 月 11 日

报：县委常委、县人大领导班子成员、县政府领导班子成员、县政协领导班子成员、副县级领导干部

送：县直各单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2020 年 11 月 11 日印发

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	284	128	67.65%	91.18%
2	坊前镇	157	44	85.71%	92.86%
3	岭泉镇	149	79	90.32%	100%
4	石莲子镇	133	47	85%	85%
5	板泉镇	131	44	81.25%	81.25%
6	相沟镇	122	28	92.31%	84.62%
7	文疃镇	121	27	75%	75%
8	团林镇	107	43	41.67%	66.67%
9	大店镇	103	56	93.33%	93.33%
10	朱芦镇	96	48	81.25%	87.50%
11	洙边镇	96	46	73.33%	73.33%
12	涝坡镇	93	41	77.78%	77.78%
13	坪上镇	83	41	60%	73.33%
14	壮岗镇	77	22	50%	50%
15	道口镇	74	36	77.78%	77.78%
16	筵宾镇	35	21	75%	100%

备注：数据截止 11 月 9 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	93	37	66.67%	50%
2	人社局	87	38	72.73%	100%
3	市场监管局	79	27	100%	90.91%
4	交警大队	79	32	71.43%	100%
5	教育和体育局	67	29	100%	85.71%
6	综合行政执法局	61	28	62.50%	100%
7	交通运输局	44	29	100%	100%
8	住建局	39	28	63.64%	81.82%
9	供暖热线	35	23	100%	100%
10	卫生健康局	27	9	100%	100%
11	水利局	24	15	60%	80%
12	广电网络公司	22	2	-	-
13	运营中心	19	3	100%	0%
14	自然资源和规划局	18	8	66.67%	66.67%

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	供电公司	17	11	66.67%	100%
16	医疗保障局	16	4	100%	100%
17	临沂市公路事业发展中心莒南中心	15	12	100%	0%
18	农业农村局	12	8	100%	100%
19	司法局	11	8	100%	100%
20	人民医院	10	5	-	-
21	退役军人事务局	8	4	100%	100%
22	生态环境局	6	5	-	-
23	公安局	6	2	50%	100%
24	消防救援大队	5	3	-	-
25	税务局	5	3	100%	100%
26	财政局	5	4	100%	100%
27	自来水公司	4	4	-	-
28	农业银行	3	2	-	-
29	移动公司	3	1	100%	100%
30	烟草公司	3	2	-	-
31	供销联社	3	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	联通公司	3	2	-	-
33	林业发展中心	3	1	-	-
34	民政局	2	0	-	-
35	商务局	2	1	-	-
36	行政审批服务局	2	1	-	-
37	临沂农校	2	1	-	-
38	应急管理局	1	0	-	-
39	新华书店	1	1	-	-
40	工信局	1	1	-	-
41	河道采砂联合管理办公室	1	1	100%	100%
42	城乡规划编制研究中心	1	0	-	-
43	文化和旅游局	1	1	-	-
备注：数据截止 11 月 9 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。					