

热线周报

第 28 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 7 月 22 日

【每周纵览】

2021 年第 28 周（7 月 12 日至 7 月 18 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1757 件，日均 251 件，较上周减少 7.62%。其中，市级热线 1749 件，省级热线 2 件，省“网络问政”5 件，省“接诉即办”1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1231 件，占 70.06%；投诉举报类 522 件，占 29.71%；感谢类 2 件，建议类 1 件，咨询类 1 件。

（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、石莲子镇、坪上镇、坊前镇、洙边镇，占诉求总量的 57.08%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房保障中心、交警大队、综合行政执法局、人社局，占诉求总量的 26.29%。

（三）热点问题

居民生活、农村工作、城市管理、道路修建、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 51.56%。

其中，居民生活问题 291 件，占受理量的 16.56%，诉求主要涉及污水、道路积水、用水、路灯等方面。

农村工作问题 166 件，占受理量的 9.45%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿、美丽宜居乡村等方面。

城市管理问题 153 件，占受理量的 8.71%，诉求主要涉及市容环境方面。

道路修建问题 153 件，占受理量的 8.71%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

交通运输问题 143 件，占受理量的 8.14%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电求助：县城洪石路与天桥路交汇处天桥名城小区，该小区所有楼道内每天全天停放较多的电动车，堵塞消防通道，请予以办理，谢谢。

二、落实情况

7月13日上午，县热线中心督办员开展现场督办，经现场了解，来电人反映属实，该小区所有楼道内都停放了电动车，不仅影响业主正常上下楼，而且存在安全隐患。由于该小区正在规划建设电动车停车棚，目前暂时将电动车停放在小区规划区域

内。督办员现场督办时，正值雨天，很多业主为了方便将电动车停放在楼道内，该小区物业经理表示，他们将安排工作人员对停放在楼道内的车辆进行清理。该物业经理还表示，停车棚将在一周时间内建设完成，届时业主停车、充电都将很方便。由于来电人是匿名反映，我们将这一督办结果反馈给小区业主群，业主们对处理结果表示满意。

附件 1: 镇街热线办理情况

附件 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

2021 年 7 月 22 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

2021 年 7 月 22 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	357	245	84.62%	92.31%
2	石莲子镇	205	125	100%	83.33%
3	坪上镇	164	96	66.67%	66.67%
4	坊前镇	143	78	75%	100%
5	洙边镇	134	102	80%	100%
6	板泉镇	128	82	63.64%	81.82%
7	团林镇	118	74	75%	87.50%
8	大店镇	110	68	100%	100%
9	岭泉镇	104	70	100%	100%
10	壮岗镇	95	56	33.33%	66.67%
11	相沟镇	91	43	50%	100%
12	朱芦镇	87	54	50%	100%
13	涝坡镇	83	50	71.43%	100%
14	筵宾镇	81	46	75%	100%
15	道口镇	51	22	0%	100%
16	文疃镇	48	23	-	-

备注：数据截止 7 月 18 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该镇街进行回访。

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	市场监管局	118	62	83.33%	100%
2	住房保障中心	96	62	100%	100%
3	交警大队	91	35	-	-
4	综合行政执法局	83	55	66.67%	100%
5	人社局	74	36	75%	75%
6	卫健局	66	41	100%	100%
7	交通运输局	66	51	75%	75%
8	住建局	51	21	-	-
9	教育和体育局	45	27	-	-
10	联通公司	34	12	100%	50%
11	供电公司	29	17	75%	100%
12	生态环境局	28	14	-	-
13	供销联社	26	16	100%	100%
14	城投集团	20	17	-	-

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	自然资源和规划局	19	12	100%	100%
16	广电网络公司	17	11	-	-
17	人民医院	15	7	100%	100%
18	公安局	12	5	-	-
19	农业农村局	12	8	100%	100%
20	城发集团	11	10	-	-
21	移动公司	9	6	-	-
22	公路中心	9	6	-	-
23	水务集团	7	5	100%	100%
24	医疗保障局	7	5	-	-
25	自来水公司	6	5	-	-
26	水利局	5	5	-	-
27	税务局	5	3	-	-
28	河道采砂联合管理办公室	5	4	-	-
29	退役军人事务局	4	3	-	-
30	行政审批服务局	4	3	-	-
31	邮政公司	4	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	住房公积金管理中心	3	1	-	-
33	铁塔公司	3	2	-	-
34	烟草公司	3	2	-	-
35	文化和旅游局	3	2	-	-
36	商务局	3	3	-	-
37	陡山水库管理中心	3	1	-	-
38	临沂农校	1	1	-	-
39	石油公司	1	1	-	-
40	发改局	1	1	-	-
41	工信局	1	1	-	-
42	农商行	1	1	-	-
43	财金集团	1	1	-	-
44	财政局	1	1	-	-
45	残联	1	1	-	-
46	鸡龙河湿地公园管理服务中心	1	1	-	-
备注：数据截止 7 月 18 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					