

# 热线周报

第 23 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 6 月 18 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 23 周（6 月 7 日至 6 月 13 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2017 件，日均 288 件，较上周增加 14.41%。其中，市级热线 2007 件，省级热线 6 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”0 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1196 件，占 59.29%；投诉举报类 811 件，占 40.21%；建议类 7 件，感谢类 2 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、团林镇，占诉求总量的 49.28%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、交警大队、综合行政执法局、人社局，占诉求总量的 26.97%。

### （三）热点问题

城市管理、居民生活、农村工作、交通运输、城管执法五个方面诉求量较大，占诉求总量的 50.98%。

其中，**城市管理问题 452 件**，占受理量的 22.41%，诉求主要涉及市容环境方面。

**居民生活问题 217 件**，占受理量的 10.76%，诉求主要涉及路灯、用水、污水等方面。

**农村工作问题 169 件**，占受理量的 8.38%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

**交通运输问题 143 件**，占受理量的 7.09%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

**城管执法问题 135 件**，占受理量的 6.69%，诉求主要涉及城市规划和人防、环境保护管理、市政工程等方面。

### **【督办案例】**

#### **一、问题描述**

市民来电求助：坊前镇莫家龙头村，其耕地内不明部门的线杆倾倒，破坏小麦，要求给予清理线杆，请予以办理，谢谢。

#### **二、落实情况**

6月8日上午，县热线办督办员召集移动公司、广电网络公司、联通公司、电信公司开展现场督办，经现场了解，市民表示该处电线杆倾倒一个多月，一直无人现场给予处理，市民表示倾倒的线杆和光缆影响其耕种，给予其生活带来了不便，希望相关部门尽快清理。现场几家通讯公司表示由于线杆和光缆分属于不

同的通讯公司，处理起来存在一定的难度。经现场落实，该处倾倒的线杆属于移动公司所有，移动公司先将倾倒的线杆竖立，其他通讯公司将清理散落的光缆，预计一周时间内处理完成。现场联系来电人，来电人对我们的处理表示满意。

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 6 月 18 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 6 月 18 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	348	95	93.94%	100%
2	石莲子镇	193	56	66.67%	88.89%
3	坪上镇	167	54	100%	100%
4	坊前镇	146	52	79.17%	95.83%
5	团林镇	140	46	66.67%	94.44%
6	相沟镇	136	26	61.54%	100%
7	板泉镇	129	51	70%	100%
8	岭泉镇	122	61	100%	100%
9	壮岗镇	118	38	86.67%	100%
10	大店镇	108	39	40%	93.33%
11	文疃镇	96	17	83.33%	100%
12	洙边镇	95	20	66.67%	66.67%
13	涝坡镇	79	18	100%	100%
14	筵宾镇	70	16	50%	100%
15	朱芦镇	63	18	85.71%	85.71%
16	道口镇	55	13	66.67%	100%

备注：数据截止 6 月 13 日 24:00；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	131	24	0%	100%
2	市场监管局	117	30	81.82%	100%
3	交警大队	108	22	60%	80%
4	综合行政执法局	101	32	44.44%	77.78%
5	人社局	87	13	100%	100%
6	广电网络公司	63	10	66.67%	66.67%
7	教育和体育局	58	13	75%	100%
8	交通运输局	50	16	100%	85.71%
9	卫健局	42	13	100%	100%
10	住建局	39	12	100%	83.33%
11	自然资源和规划局	37	10	100%	100%
12	联通公司	30	5	100%	100%
13	公安局	28	6	66.67%	100%
14	生态环境局	21	3	-	-

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	18	4	100%	100%
16	人民医院	18	5	100%	100%
17	退役军人事务局	15	3	100%	100%
18	水利局	14	0	-	-
19	自来水公司	14	1	100%	100%
20	农业农村局	12	4	100%	0%
21	水务集团	12	8	100%	100%
22	供销联社	9	3	-	-
23	城投集团	9	2	-	-
24	临沂农校	8	3	-	-
25	公路中心	7	1	-	-
26	医疗保障局	5	2	-	-
27	烟草公司	4	3	66.67%	100%
28	消防大队	4	1	-	-
29	陡山水库管理处	4	0	-	-
30	税务局	4	2	-	-
31	城发集团	4	3	50%	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	石油公司	4	2	-	-
33	农商行	3	1	100%	100%
34	文化和旅游局	3	1	-	-
35	移动公司	2	1	100%	100%
36	中医院	2	0	-	-
37	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	100%	100%
38	财金集团	1	0	-	-
39	财政局	1	1	100%	100%
40	工信局	1	0	-	-
41	行政审批服务局	1	1	-	-
备注：数据截止 6 月 13 日 24:00；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。					