

热线周报

第 2 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 1 月 12 日

【每周关键词】

停水 道路结冰 购物卡

【每周纵览】

1 月 4 日至 1 月 10 日（第 2 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1729 件，日均受理 247 件，较上周增加 7.79%。按来电性质分：求助类 1343 件，占 77.67%；投诉举报 373 件，占 21.57%；感谢类 10 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：居民生活、城市管理、农村工作、交通运输、市场秩序的问题。

（一）居民生活问题 606 件，占总受理量的 35.05%。其中：涉及供暖问题 415 件。如市民来电求助：县城黄海路东段金都上城小区西区，业主家中夜间温度 16 左右，要求提升温度。涉及用水问题 89 件。如市民来电求助：大店镇街疃社区黄山子村，自来水管损坏，要求落实尽快维修。

(二) 城市管理问题 157 件，占总受理量的 9.08%。其中：**涉及市容环境问题 151 件**。如市民来电求助：团林镇镇中路与黄海八路交汇，该处道路结冰严重，影响通行，存在安全隐患，要求相关部门落实清理。

(三) 农村工作问题 149 件，占总受理量的 8.62%。其中：**涉及干部作风问题 62 件**。如市民来电求助：坊前镇邬岳河村，2016 年左右该村进行厕所改造，未给予村民发放补贴，且村民向村委缴纳 100 元押金，至今未退还押金，要求相关部门尽快发放补贴并退还押金。**涉及占地补偿问题 46 件**。如市民来电求助：相沟镇东三义口村，其家耕地内被不明人员架设电线杆，未提前告知，且未给予赔偿，市民表示不满，要求落实给予合理赔偿。

(四) 交通运输问题 126 件，占总受理量的 7.29%。其中：**涉及交通秩序问题 41 件**。如市民来电投诉：县城隆山路每天全天违章停放较多的车辆，影响通行，要求相关部门落实禁止停放。**涉及交通设施问题 34 件**。如市民来电求助：县城隆山路与南环路交汇、南环路与天桥路交汇，以上两处路口直行和左转为同一信号灯，影响通行，要求相关部门落实整改。

(五) 市场秩序问题 112 件，占总受理量 6.47%。其中：**涉及消费者维权问题 104 件**。如市民来电投诉：县城十泉路西段新天地开元超市，于 2020 年 12 月份开始该超市购物卡无法使用，影响消费者消费，要求该超市尽快恢复购物卡使用或退还卡内的费用。

- 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
2021 年 1 月 12 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 1 月 12 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	216	128	100%	83.33%
2	大店镇	99	61	100%	100%
3	文疃镇	85	42	100%	100%
4	坊前镇	82	33	100%	100%
5	板泉镇	71	37	0%	100%
6	涝坡镇	66	37	-	-
7	壮岗镇	64	38	-	-
8	相沟镇	61	23	-	-
9	石莲子镇	61	31	-	-
10	团林镇	58	34	50%	100%
11	岭泉镇	58	36	100%	100%
12	道口镇	57	15	-	-
13	坪上镇	57	27	0%	100%
14	洙边镇	55	29	100%	100%
15	朱芦镇	44	21	100%	100%
16	筵宾镇	36	13	100%	100%

备注：数据截止 1 月 11 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	供暖热线	549	88	100%	100%
2	供销联社	134	94	35%	90%
3	住房保障中心	97	40	100%	100%
4	市场监管局	91	50	100%	100%
5	人社局	82	36	100%	100%
6	交警大队	78	40	-	-
7	交通运输局	54	31	100%	100%
8	广电网络公司	53	12	-	-
9	教育和体育局	49	17	100%	100%
10	综合行政执法局	38	26	100%	100%
11	供电公司	38	16	-	-
12	住建局	36	24	100%	100%
13	卫生健康局	33	19	100%	100%
14	自然资源和规划局	29	11	-	-

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	临沂市公路事业发展中心莒南中心	26	8	100%	100%
16	自来水公司	22	9	-	-
17	农业农村局	18	8	100%	100%
18	人民医院	16	4	-	-
19	医疗保障局	13	7	100%	100%
20	公安局	10	4	-	-
21	运营中心	9	4	-	-
22	生态环境局	8	3	-	-
23	水利局	7	4	-	-
24	税务局	6	3	-	-
25	联通公司	6	1	-	-
26	临沂农校	5	2	-	-
27	退役军人事务局	4	1	-	-
28	邮政公司	4	3	-	-
29	发改局	4	4	100%	100%
30	消防救援大队	3	1	-	-
31	商务局	3	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
32	林业发展中心	3	3	-	-
33	行政审批服务局	3	3	-	-
34	移动公司	2	2	-	-
35	公积金	2	2	-	-
36	残疾人联合会	2	2	100%	100%
37	城市发展集团	1	1	-	-
38	财政局	1	1	-	-
39	地方金融发展服务中心	1	1	-	-
40	农业机械发展促进中心	1	1	-	-
41	鸡龙河湿地办公室	1	1	-	-
42	人民银行	1	1	-	-
43	畜牧发展促进中心	1	1	100%	100%
44	文化旅游发展中心	1	1	100%	100%

备注：数据截止 1 月 11 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。