

热线周报

第 25 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 7 月 1 日

【每周纵览】

2021 年第 25 周（6 月 21 日至 6 月 27 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1904 件，日均 272 件，较上周减少 2.01%。其中，市级热线 1897 件，省级热线 5 件，省“网络问政”2 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1167 件，占 61.29%；投诉举报类 732 件，占 38.44%；感谢类 3 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、团林镇、洙边镇、坪上镇，占诉求总量的 56.67%。

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、综合行政执法局、交警大队、人社局，占诉求总量的 32.88%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、道路修建、农村工作、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 51.68%。

其中，**城市管理问题 270 件**，占受理量的 14.18%，诉求主要涉及市容环境方面。

居民生活问题 262 件，占受理量的 13.76%，诉求主要涉及路灯、用水、污水、道路积水等方面。

农村工作问题 158 件，占受理量的 8.29%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿、耕地分配与确权登记等方面。

交通运输问题 156 件，占受理量的 8.19%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

道路修建问题 138 件，占受理量的 7.25%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电求助：县城隆山北路金龙御景苑小区，2019 年，该小区物业无故将小区 15 号楼西侧道路封堵，截止 2021 年 6 月一直未疏通，影响通行，要求落实给予合理解释并疏通道路。

二、落实情况

6 月 23 日上午，县热线办督办员开展现场督办，经现场了解，15 号楼西侧为小区内机动车车道，该楼地势东高西低，业主驾驶电动车由东向西行驶极易失速，引发安全事故。2019 年物业公司根据业主要求，在 15 号楼西侧设置两个隔离墩。自隔

离墩设置以来，未发生安全事故，现场询问周围业主，均对设置隔离墩表示认可。2021年6月，来电人租用15号楼西侧车库，其认为隔离墩的设置不方便车辆进出，遂拨打热线投诉，经现场查看，隔离墩距离来电人租用的车库有10米远，完全不影响来电人停放车辆。

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1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1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	368	191	87.23%	93.62%
2	石莲子镇	220	80	90.48%	95.24%
3	团林镇	173	61	84.62%	100%
4	洙边镇	160	96	76.19%	95.24%
5	坪上镇	158	78	94.44%	94.44%
6	大店镇	148	66	85.71%	100%
7	相沟镇	147	72	95.65%	100%
8	板泉镇	133	75	80%	100%
9	岭泉镇	126	59	92.31%	92.31%
10	朱芦镇	125	74	80%	100%
11	文疃镇	116	40	100%	100%
12	坊前镇	115	46	36.36%	90.91%
13	涝坡镇	110	58	70%	100%
14	壮岗镇	108	40	77.78%	100%
15	道口镇	94	42	100%	100%
16	筵宾镇	87	37	100%	100%

备注：数据截止 6 月 27 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	市场监管局	152	72	100%	100%
2	住房保障中心	141	63	75%	75%
3	综合行政执法局	132	62	80%	100%
4	交警大队	103	38	83.33%	100%
5	人社局	98	46	90%	100%
6	卫健局	71	28	100%	100%
7	教育和体育局	58	27	100%	80%
8	住建局	55	23	60%	100%
9	交通运输局	54	30	92.31%	100%
10	联通公司	48	9	-	-
11	公安局	43	24	80%	100%
12	供电公司	34	16	100%	100%
13	水利局	33	3	100%	100%
14	广电网络公司	26	5	-	-

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	生态环境局	26	5	100%	100%
16	自然资源和规划局	22	4	100%	100%
17	公路中心	18	7	100%	100%
18	水务集团	14	10	75%	100%
19	医疗保障局	14	4	-	-
20	人民医院	13	3	100%	100%
21	城投集团	12	5	-	-
22	退役军人事务局	12	2	-	-
23	供销联社	11	7	100%	100%
24	农业农村局	9	6	100%	100%
25	移动公司	7	1	-	-
26	自来水公司	7	3	-	-
27	河道采砂联合管理办公室	6	5	100%	75%
28	税务局	6	0	-	-
29	烟草公司	5	2	100%	100%
30	陡山水库管理中心	4	2	-	-
31	财金集团	3	2	-	-

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	临沂农校	3	3	-	-
33	铁塔公司	3	2	-	-
34	邮政公司	3	2	-	-
35	行政审批服务局	2	2	100%	100%
36	司法局	2	0	-	-
37	城发集团	2	1	-	-
38	农商行	2	1	-	-
39	发改局	2	1	-	-
40	消防大队	2	2	100%	100%
41	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	2	2	-	-
42	商务局	2	2	100%	100%
43	工信局	1	1	-	-
44	文化和旅游局	1	0	-	-
45	石油公司	1	1	100%	100%

备注：数据截止 6 月 27 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。