

热线周报

第 51 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 12 月 22 日

【每周关键词】

路灯 公交车 维修道路

【每周纵览】

12 月 14 日至 12 月 20 日（第 51 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2478 件，日均受理 354 件，较上周增加 0.85%。按来电性质分：求助类 1984 件，占 80.06%；投诉举报 483 件，占 19.49%；感谢类 5 件，建议类 5 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、道路修建、农村工作、交通运输的问题。

（一）居民生活问题 535 件，占总受理量的 21.59%。其中：涉及供暖问题 172 件。如市民来电求助：其是县城黄海路华阳小区业主，由清新热电厂供暖，其家室温不足 15 度，要求提高供暖温度。涉及路灯问题 168 件。如市民来电求助：筵宾镇小仕沟村，该村村南中心街道路西侧由南向北第二盏路灯损坏，要求相关部门尽快维修。

(二) 城市管理问题 418 件，占总受理量的 16.87%。其中：**涉及市容环境问题 412 件**。如市民来电投诉：县城北外环开元上府小区工地，施工时扬尘严重，要求相关部门制止施工。

(三) 道路修建问题 186 件，占总受理量 7.51%。其中：**涉及道路养护问题 135 件**。如市民来电求助：坪上镇坪壮路铁牛庙大桥，该段道路坑洼不平，影响通行，要求落实维修。**涉及道路改造问题 45 件**。如市民来电求助：涝坡镇卢范大庄村，该村村北道路坑洼不平，影响居民出行，要求相关部门落实尽快维修。

(四) 农村工作问题 178 件，占总受理量的 7.18%。其中：**涉及干部作风问题 90 件**。如市民来电求助：板泉镇小胡庄村，村内无活动场所，村民无处活动，要求予以建设活动场所。**涉及占地补偿问题 51 件**。如市民来电求助：团林镇双合村，有不明人员未经过市民同意，私自破坏树木并占用耕地，市民表示不满，要求相关部门落实恢复耕地原貌。

(五) 交通运输问题 174 件，占总受理量的 7.02%。其中：**涉及交通设施问题 61 件**。如市民来电投诉：县十刘路全段，该处道路未设置机动车及非机动车的标示线，希望相关部门协调设置标示线。**涉及公交运营问题 50 件**。如市民来电求助：县城至大店镇的 11 路公交车班次较少，导致学生乘坐不便，要求相关部门协调在学生上下学时增加公交车班次。

- 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 12 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

2020 年 12 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	385	152	71.05%	76.32%
2	朱芦镇	299	260	73.44%	99.22%
3	坊前镇	183	67	76.92%	84.62%
4	石莲子镇	180	38	100%	100%
5	道口镇	173	96	96.30%	92.59%
6	板泉镇	166	43	85.71%	85.71%
7	大店镇	138	64	83.33%	83.33%
8	岭泉镇	130	49	95.65%	95.65%
9	相沟镇	109	32	66.67%	100%
10	筵宾镇	104	31	85.71%	100%
11	洙边镇	101	41	80%	80%
12	坪上镇	91	40	75%	100%
13	涝坡镇	72	34	100%	75%
14	壮岗镇	72	28	66.67%	66.67%
15	团林镇	64	25	50%	50%
16	文疃镇	58	24	50%	0%

备注:数据截止 12 月 21 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	294	68	85.71%	78.57%
2	住房保障中心	186	91	66.67%	44.44%
3	交通运输局	93	59	100%	92.86%
4	广电网络公司	92	4	-	-
5	市场监管局	92	55	90.91%	95.45%
6	交警大队	88	31	0%	100%
7	人社局	77	44	81.82%	90.91%
8	水利局	67	31	100%	100%
9	综合行政执法局	60	20	50%	100%
10	供销联社	48	4	100%	100%
11	教育和体育局	42	20	100%	100%
12	自然资源和规划局	39	18	60%	20%
13	临沂市公路事业发展中心莒南中心	38	2	100%	100%
14	卫生健康局	33	13	100%	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
15	住建局	32	23	83.33%	100%
16	生态环境局	29	8	0%	0%
17	供电公司	24	11	100%	100%
18	人民医院	23	5	100%	100%
19	医疗保障局	21	12	80%	100%
20	联通公司	19	4	100%	100%
21	公安局	14	2	-	-
22	退役军人事务局	12	7	50%	100%
23	自来水公司	11	8	-	-
24	运营中心	11	7	100%	100%
25	税务局	10	7	100%	100%
26	农业农村局	9	3	-	-
27	财政局	7	4	100%	100%
28	陡山水库管理处	7	0	-	-
29	临沂农校	5	1	100%	100%
30	移动公司	4	1	-	-
31	城市发展集团	4	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	河道采砂联合管理办公室	4	4	100%	100%
33	民政局	3	3	-	-
34	发改局	3	3	-	-
35	畜牧发展促进中心	3	1	-	-
36	烟草公司	3	2	100%	100%
37	人民保险公司	3	1	100%	100%
38	城乡规划编制研究中心	2	1	-	-
39	残疾人联合会	2	1	-	-
40	林业发展中心	2	1	100%	100%
41	应急管理局	2	1	-	-
42	商务局	1	1	100%	100%
43	山东省政府旧址	1	1	-	-
44	公积金	1	1	100%	0%

备注：数据截止 12 月 21 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。