

热线周报

第 31 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 8 月 13 日

【每周纵览】

2021 年第 31 周（8 月 2 日至 8 月 8 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1846 件，日均 263 件，较上周减少 8.79%。其中，市级热线 1839 件，省级热线 4 件，省“网络问政”3 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1236 件，占 66.95%；投诉举报类 603 件，占 32.66%；建议类 6 件，感谢类 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、板泉镇、相沟镇、团林镇，占诉求总量的 46.37%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是教育和体育局、市场监管局、住房保障中心、综合行政执法局、交警大队，占诉求总量的 33.15%。

（三）热点问题

居民生活、道路修建、农村工作、住房与房地产、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 45.03%。

其中，居民生活问题 188 件，占受理量的 10.18%，诉求主要涉及路灯、污水、道路积水、用水、电力等方面。

道路修建问题 167 件，占受理量的 9.05%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

农村工作问题 157 件，占受理量的 8.50%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

住房与房地产问题 144 件，占受理量的 7.80%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修、产权市场方面。

交通运输问题 138 件，占受理量的 7.47%，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：岭泉镇小官庄村，因板泉镇庞疃村造纸厂将小官庄村村南排水沟内栽种芦苇，导致无法排水，耕地被淹，要求相关部门协调造纸厂尽快清理芦苇排水，请予以办理，谢谢。

二、落实情况

8月10日上午，县热线中心督办人员进行现场督办，经现场察看，来电人反映该村村南沟渠种植的芦苇是用来净化污水的，被淹的耕地地势低洼，夏季降水充沛易积水，同时附近栽种芦苇的排水沟被小麦秸秆阻塞影响排水。督办人员现场责成板泉

镇做好排水沟麦秸清理工作，同时在县环保部门指导下清理沟渠内的部分芦苇，板泉镇表示于近日安排人员进行清理。来电人对办理结果表示满意。

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 8 月 13 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 8 月 13 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	307	140	-	-
2	石莲子镇	204	104	-	-
3	板泉镇	120	74	-	-
4	相沟镇	116	31	100%	100%
5	团林镇	109	43	-	-
6	大店镇	108	44	-	-
7	坊前镇	107	48	100%	100%
8	坪上镇	98	40	-	-
9	洙边镇	97	40	-	-
10	筵宾镇	88	32	-	-
11	岭泉镇	85	37	-	-
12	文疃镇	82	36	-	-
13	壮岗镇	75	35	-	-
14	朱芦镇	73	41	80%	100%
15	涝坡镇	72	30	-	-
16	道口镇	48	11	-	-

备注：数据截止 8 月 8 日 24:00；“-”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	教育和体育局	162	40	100%	100%
2	市场监管局	141	62	-	-
3	住房保障中心	115	40	100%	100%
4	综合行政执法局	110	51	100%	100%
5	交警大队	84	24	-	-
6	人社局	80	27	100%	100%
7	卫健局	66	19	-	-
8	住建局	56	24	100%	100%
9	交通运输局	54	26	100%	100%
10	供电公司	43	19	-	-
11	公路中心	27	19	-	-
12	联通公司	26	4	-	-
13	水利局	24	5	-	-
14	供销联社	23	10	-	-

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	城投集团	22	12	-	-
16	公安局	22	14	-	-
17	自然资源和规划局	22	9	-	-
18	水务集团	20	19	100%	100%
19	生态环境局	19	8	-	-
20	广电网络公司	18	6	-	-
21	自来水公司	18	3	-	-
22	人民医院	16	7	-	-
23	城发集团	14	8	-	-
24	农业农村局	13	4	-	-
25	税务局	8	2	-	-
26	退役军人事务局	8	5	-	-
27	移动公司	7	4	-	-
28	陡山水库管理中心	7	1	-	-
29	河道采砂联合管理办公室	5	3	-	-
30	民政局	5	1	-	-
31	文化和旅游局	5	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	人民保险公司	5	2	-	-
33	医疗保障局	4	3	-	-
34	行政审批服务局	4	2	-	-
35	烟草公司	3	1	-	-
36	人民银行	3	1	-	-
37	人民法院	3	1	-	-
38	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	3	1	-	-
39	工信局	2	1	-	-
40	财政局	2	2	-	-
41	商务局	2	2	-	-
42	邮政公司	2	2	-	-
43	中医院	1	1	-	-
44	司法局	1	1	-	-
45	残联	1	1	-	-
备注：数据截止 8 月 8 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					