

# 热线周报

第 22 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 6 月 10 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 22 周（5 月 31 日至 6 月 6 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1763 件，日均 251 件，较上周减少 0.78%。其中，市级热线 1763 件，省级热线 0 件，省“网络问政”0 件，省“接诉即办”0 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1087 件，占 61.66%；投诉举报类 670 件，占 38.01%；建议类 4 件，感谢类 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、坪上镇、团林镇、板泉镇，占诉求总量的 53.88%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、综合行政执法局、住房保障中心、人社局、交警大队，占诉求总量的 28.42%。

### （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 244 件**，占受理量的 13.84%，诉求主要涉及市容环境方面。

**居民生活问题 178 件**，占受理量的 10.09%，诉求主要涉及路灯、用水等方面。

**农村工作问题 166 件**，占受理量的 9.41%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

**交通运输问题 140 件**，占受理量的 7.94%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序等方面。

**城管执法问题 130 件**，占受理量的 7.37%，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：莒南县隆山路西天桥桥底感恩堂教堂门前，该处一电线杆倾斜将教堂的房屋砸坏，要求相关部门尽快清理倾倒的线杆，请予以办理，谢谢。

### 二、落实情况

接到市民投诉后，县 12345 热线受理中心先后将该工单派送至县联通公司、县广电网络公司、县移动公司、县电信公司，四家通讯公司均表示不属于其公司业务范围，拒绝受理。2021 年 6 月 3 日上午，县热线办督办员召集四家公司开展现场督办，经现

场了解，该处倾倒的线杆和上面的光缆分属于不同的通讯公司，现场查看，该处倾倒的线杆为县广电网络公司所有，目前该线杆已经废弃。线杆上面分光缆分属于其他三家通讯公司。经现场协商，县联通公司、县移动公司、县电信公司同意在一周时间内移除线杆上的光缆，县广电网络公司将在一周后对该处倾倒的线杆进行拆除。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 10 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 10 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	280	114	75.68%	91.89%
2	石莲子镇	222	84	72.41%	93.10%
3	坪上镇	156	63	64.71%	94.12%
4	团林镇	151	58	77.78%	83.33%
5	板泉镇	141	66	88.57%	97.14%
6	文幢镇	138	21	80%	100%
7	大店镇	137	50	70%	95%
8	坊前镇	130	60	80.77%	92.31%
9	相沟镇	126	41	81.82%	100%
10	岭泉镇	116	72	92.86%	100%
11	洙边镇	110	33	33.33%	100%
12	涝坡镇	101	43	85%	100%
13	朱芦镇	81	40	88.24%	100%
14	壮岗镇	76	26	50%	100%
15	筵宾镇	74	17	60%	100%
16	道口镇	63	17	66.67%	100%

备注：数据截止 6 月 6 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	108	45	91.67%	91.67%
2	综合行政执法局	106	41	100%	90%
3	住房保障中心	104	35	60%	100%
4	人社局	99	25	60%	100%
5	交警大队	84	30	88.89%	100%
6	教育和体育局	69	28	100%	87.50%
7	住建局	57	24	90.91%	100%
8	交通运输局	53	18	100%	91.67%
9	卫健局	40	11	100%	100%
10	联通公司	32	5	100%	100%
11	广电网络公司	28	5	100%	100%
12	公安局	26	8	0%	100%
13	生态环境局	26	9	100%	100%
14	供电公司	24	8	0%	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	自然资源和规划局	19	6	-	-
16	人民医院	18	6	100%	100%
17	城投集团	16	7	75%	50%
18	水务集团	16	14	100%	100%
19	农业农村局	15	9	66.67%	100%
20	医疗保障局	13	5	100%	100%
21	退役军人事务局	11	2	-	-
22	公路中心	10	4	-	-
23	供销联社	7	2	-	-
24	临沂农校	7	3	-	-
25	城发集团	5	1	-	-
26	税务局	4	1	100%	100%
27	行政审批服务局	4	2	100%	100%
28	移动公司	3	1	-	-
29	水利局	3	2	-	-
30	河道采砂联合管理办公室	3	0	-	-
31	农商行	2	1	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
32	财金集团	2	0	-	-
33	烟草公司	2	2	100%	100%
34	中医院	2	1	-	-
35	文化和旅游局	2	1	-	-
36	自来水公司	2	0	-	-
37	铁塔公司	1	1	-	-
38	发改局	1	1	0%	100%
39	扶贫办	1	1	100%	100%
40	消防大队	1	1	-	-
41	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	-	-
备注：数据截止 6 月 6 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。					