

热线周报

第 46 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 11 月 16 日

【每周关键词】

清理道路 供暖 信号灯

【每周纵览】

11 月 9 日至 11 月 15 日（第 46 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2220 件，日均受理 317 件，较上周增加 13.79%。按来电性质分：求助类 1704 件，占 76.75%；投诉举报 504 件，占 22.70%；感谢类 7 件，建议类 4 件，咨询类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、居民生活、道路修建、农村工作、交通运输的问题。

（一）城市管理问题 377 件，占总受理量的 16.98%。其中：涉及市容环境问题 372 件。如市民来电求助：坊前镇大坊前村，村民郭修学正在建筑房屋，村南北主干道上存在沙土、砖块，影响通行，要求落实尽快清理。

（二）居民生活问题 342 件，占总受理量的 15.41%。其中：涉及路灯问题 121 件。如市民来电投诉：相沟镇殷家沟村，村委

门前道路未安装路灯，要求尽快安装。**涉及供暖问题 71 件**。如市民来电投诉：县城淮海路龙海国际小区，由县热电厂供暖，小区至今未供暖，要求相关部门落实尽快供暖。

（三）道路修建问题 211 件，占总受理量 9.51%。其中：**涉及道路养护问题 132 件**。如市民来电求助：涝坡镇魏家沟村，该村村东道路坑洼不平，影响通行，要求尽快维修。**涉及道路改造问题 68 件**。如市民来电求助：大店镇十村，该村村东通往菜园的道路坑洼不平，影响通行，存在安全隐患，要求相关部门协助落实铺垫或者给予维修。

（四）农村工作问题 180 件，占总受理量的 8.11%。其中：**涉及干部作风问题 94 件**。如市民来电求助：岭泉镇西高岭村，村西的道路存在多个坑，影响通行，要求协调给予维修。**涉及占地补偿问题 44 件**。如市民来电求助：洙边镇崖子村，2020 年 2 月该村修建高速公路占用坟地，至今未发放占地补偿款，要求相关部门落实尽快发放补偿款谢。

（五）交通运输问题 176 件，占总受理量的 7.93%。其中：**涉及交通设施问题 92 件**。如市民来电求助：板泉镇唐家武阳村板阿公路路段，每天全天有较多大货车在此通行，车速较快，导致经常发生交通事故，希望相关部门在此设置限速或信号灯。**涉及交通秩序问题 51 件**。如市民来电求助：十字路街道胡家白龙村，每天夜间有较多大货车在该村村中路内违章停车，影响居民出行，要求相关部门落实尽快制止。

- 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 11 月 16 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 11 月 16 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	474	166	78.12%	87.50%
2	大店镇	169	44	66.67%	100%
3	坊前镇	154	55	81.82%	81.82%
4	涝坡镇	151	47	100%	90.91%
5	洙边镇	142	56	50%	100%
6	板泉镇	137	69	90%	95%
7	石莲子镇	133	54	88.24%	94.12%
8	朱芦镇	129	40	90.91%	90.91%
9	岭泉镇	124	66	90%	96.67%
10	筵宾镇	113	61	95%	100%
11	壮岗镇	107	39	76.92%	76.92%
12	相沟镇	106	31	100%	71.43%
13	文疃镇	102	20	20%	100%
14	团林镇	94	35	77.78%	77.78%
15	坪上镇	85	34	66.67%	100%
16	道口镇	67	24	100%	100%

备注:数据截止 11 月 16 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	交警大队	97	27	40%	80%
2	住房保障中心	97	34	75%	25%
3	市场监管局	87	35	77.78%	100%
4	人社局	54	20	100%	100%
5	交通运输局	54	24	100%	100%
6	供暖热线	53	13	100%	100%
7	教育和体育局	52	15	100%	100%
8	综合行政执法局	51	18	100%	100%
9	卫生健康局	40	12	100%	100%
10	住建局	28	8	100%	100%
11	水利局	22	12	100%	100%
12	医疗保障局	19	9	100%	100%
13	广电网络公司	18	4	-	-
14	人民医院	17	8	50%	50%

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	农业农村局	14	9	100%	33.33%
16	退役军人事务局	12	5	0%	0%
17	司法局	11	0	-	-
18	运营中心	11	5	100%	50%
19	自然资源和规划局	11	3	-	-
20	公安局	10	5	50%	100%
21	供电公司	9	5	100%	0%
22	临沂市公路事业发展中心莒南中心	8	7	100%	100%
23	联通公司	6	4	0%	0%
24	自来水公司	4	2	-	-
25	临沂农校	4	1	-	-
26	应急管理局	3	2	-	-
27	商务局	3	1	-	-
28	税务局	3	0	-	-
29	消防救援大队	2	2	-	-
30	供销联社	2	1	-	-
31	河道采砂联合管理办公室	2	1	-	-

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	生态环境局	2	1	-	-
33	工信局	2	1	-	-
34	农业银行	2	1	-	-
35	邮政公司	2	1	100%	100%
36	公积金	1	1	100%	100%
37	烟草公司	1	1	-	-
38	发改局	1	0	-	-
39	农商行	1	1	-	-
40	林业发展中心	1	1	100%	100%

备注：数据截止 11 月 16 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。