

热线周报

第 33 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 8 月 25 日

【每周纵览】

2021 年第 33 周（8 月 16 日至 8 月 22 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2445 件，日均 349 件，较上周增加 29.30%。其中，市级热线 2440 件，省级热线 3 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 1767 件，占 72.27%；投诉举报类 670 件，占 27.40%；感谢类 4 件，建议类 2 件，咨询类 2 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、大店镇、板泉镇、洙边镇，占诉求总量的 51.21%。

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、交警大队、人社局，占诉求总量的 23.19%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、道路修建、交通运输、住房与房地产五个方面诉求量较大，占诉求总量的 59.14%。

其中，居民生活问题 463 件，占受理量的 18.94%，诉求主要涉及路灯、道路积水、污水、用水等方面。

城市管理问题 349 件，占受理量的 14.27%，诉求主要涉及市容环境等方面。

道路修建问题 266 件，占受理量的 10.88%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

交通运输问题 186 件，占受理量的 7.61%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施、公交运营等方面。

住房与房地产问题 182 件，占受理量的 7.44%，诉求主要涉及物业管理、商品房开发与销售、房屋维修等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电求助：莒南县筵宾镇东集西村，2020 年，该村将道路修建至其家院墙处，未预留排水沟，导致道路积水严重，向村委反映未果，要求相关部门落实给予预留排水沟，请予以办理，谢谢。

二、落实情况

针对市民反映的筵宾镇东集西村于 2020 年将道路修建至其家院墙处、未预留排水沟导致道路积水严重，要求相关部门落实给予预留排水沟等问题，县热线办于 2021 年 8 月 17 日进行现场

督办，经现场核实，该市民反映的问题，该村已全部整改到位，现场通过电话联系该市民，该市民表示满意。

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 25 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 25 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 | 498 | 184 | 82.61% | 100% |
| 2 | 石莲子镇 | 231 | 104 | 85.71% | 100% |
| 3 | 大店镇 | 188 | 55 | 80% | 100% |
| 4 | 板泉镇 | 172 | 54 | 100% | 100% |
| 5 | 洙边镇 | 163 | 37 | 100% | 100% |
| 6 | 文疃镇 | 153 | 35 | 100% | 50% |
| 7 | 团林镇 | 146 | 53 | 66.67% | 100% |
| 8 | 相沟镇 | 142 | 35 | 75% | 100% |
| 9 | 坪上镇 | 135 | 56 | 50% | 66.67% |
| 10 | 坊前镇 | 131 | 32 | 66.67% | 100% |
| 11 | 筵宾镇 | 124 | 23 | 100% | 100% |
| 12 | 朱芦镇 | 122 | 41 | 60% | 100% |
| 13 | 岭泉镇 | 117 | 52 | 100% | 100% |
| 14 | 道口镇 | 97 | 11 | - | - |
| 15 | 涝坡镇 | 88 | 31 | - | - |
| 16 | 壮岗镇 | 85 | 23 | 100% | 100% |

备注：数据截止 8 月 22 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 | 市场监管局 | 132 | 49 | 85.71% | 85.71% |
| 2 | 综合行政执法局 | 125 | 58 | 66.67% | 100% |
| 3 | 住房保障中心 | 113 | 37 | 33.33% | 100% |
| 4 | 交警大队 | 99 | 30 | 100% | 75% |
| 5 | 人社局 | 98 | 27 | 100% | 100% |
| 6 | 教育和体育局 | 76 | 30 | 100% | 100% |
| 7 | 住建局 | 65 | 30 | 100% | 100% |
| 8 | 交通运输局 | 64 | 27 | 100% | 66.67% |
| 9 | 卫健局 | 60 | 35 | 100% | 100% |
| 10 | 联通公司 | 44 | 9 | 100% | 100% |
| 11 | 自然资源和规划局 | 41 | 8 | 100% | 100% |
| 12 | 供电公司 | 25 | 13 | - | - |
| 13 | 水利局 | 24 | 2 | - | - |
| 14 | 陡山水库管理中心 | 20 | 0 | - | - |

| 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 | 广电网络公司 | 20 | 7 | - | - |
| 16 | 生态环境局 | 19 | 8 | 100% | 100% |
| 17 | 城投集团 | 16 | 7 | 100% | 100% |
| 18 | 移动公司 | 16 | 5 | - | - |
| 19 | 供销联社 | 14 | 4 | - | - |
| 20 | 公安局 | 13 | 9 | 0% | 100% |
| 21 | 水务集团 | 11 | 7 | 100% | 100% |
| 22 | 人民医院 | 11 | 3 | 100% | 100% |
| 23 | 农业农村局 | 11 | 4 | - | - |
| 24 | 公路中心 | 11 | 6 | - | - |
| 25 | 铁塔公司 | 8 | 5 | - | - |
| 26 | 税务局 | 7 | 1 | - | - |
| 27 | 城发集团 | 7 | 5 | - | - |
| 28 | 河道采砂联合管理办公室 | 6 | 3 | 100% | 100% |
| 29 | 医疗保障局 | 6 | 2 | 100% | 100% |
| 30 | 自来水公司 | 6 | 0 | - | - |
| 31 | 中医院 | 5 | 5 | 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 | 人民保险公司 | 5 | 1 | - | - |
| 33 | 邮政公司 | 4 | 2 | - | - |
| 34 | 退役军人事务局 | 4 | 0 | - | - |
| 35 | 鸡龙河湿地公园 管理服务中心 | 4 | 3 | 100% | 100% |
| 36 | 消防大队 | 4 | 1 | - | - |
| 37 | 行政审批服务局 | 3 | 3 | - | - |
| 38 | 文化和旅游局 | 3 | 2 | - | - |
| 39 | 应急管理局 | 3 | 2 | - | - |
| 40 | 烟草公司 | 2 | 0 | - | - |
| 41 | 残联 | 2 | 1 | - | - |
| 42 | 财政局 | 1 | 1 | - | - |
| 43 | 工信局 | 1 | 0 | - | - |
| 44 | 农业银行 | 1 | 1 | - | - |

备注：数据截止 8 月 22 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。