

热线周报

第 9 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 3 月 9 日

【每周关键词】

供水 清理垃圾 维修道路

【每周纵览】

3 月 1 日至 3 月 7 日（第 9 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1776 件，日均受理 253 件，较上周增加 20.16%。按来电性质分：求助类 1332 件，占 75.00%；投诉举报 436 件，占 24.55%；感谢类 3 件，咨询类 3 件，建议类 2 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、农村工作、道路修建、住房与房地产的问题。

（一）居民生活问题 222 件，占总受理量的 12.50%。其中：**涉及路灯问题 72 件**。如市民来电求助：洙边镇孙家山村，2021 年 3 月，该村自来水无故停水，希望相关部门协调恢复正常供水。**涉及道路积水问题 33 件**。如市民来电投诉：大店镇大店一村村南菜市场向南 500 米左右，道路无排水沟，每逢雨天路面积水严重，要求相关部门落实给予整改。

（二）城市管理问题 213 件，占总受理量的 11.99%。其中：**涉及市容环境问题 200 件**。如市民来电求助：坪上镇西辛庄村，2021 年 3 月开始，该村垃圾无人清理，希望相关部门尽快清理。

（三）农村工作问题 211 件，占总受理量的 11.88%。其中：**涉及干部作风问题 73 件**。如市民来电求助：其为朱芦镇朱芦村村民，2021 年 3 月 3 日，其家电线无故被村电工损坏，要求相关部门落实维修。**涉及占地补偿问题 73 件**。如市民来电投诉：壮岗镇东于淹子村，2018 年，村内修建罗岚高速占用村民耕地，2020 年占地补偿款至今未发放，要求落实尽快发放。

（四）道路修建问题 144 件，占总受理量 8.11%。其中：**涉及道路改造问题 82 件**。如市民来电求助：岭泉镇西高岭村，该村中心街存在深坑，影响通行，要求相关部门落实给予维修道路。**涉及道路养护问题 57 件**。如市民来电求助：县城黄海路西段道路损坏，影响通行，要求落实维修。

（五）住房与房地产问题 127 件，占总受理量的 7.15%。其中：**涉及物业管理问题 52 件**。如市民来电投诉：县城温泉路与石泉路交汇处华泉尚城小区，该小区停车位存在较多垃圾，较多业主将车辆随意停放，市民表示不满，要求相关部门落实物业进行整改。**涉及房屋维修问题 27 件**。如市民来电求助：十字路街道官地村新城小区，7 号楼五层外墙有水泥掉落现象，要求物业及时加固。

- 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
2021 年 3 月 9 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 3 月 9 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	382	120	69.35%	80.65%
2	洙边镇	138	42	61.90%	85.71%
3	石莲子镇	135	48	80%	88%
4	岭泉镇	134	64	87.23%	95.74%
5	板泉镇	132	45	87.50%	91.67%
6	坊前镇	128	36	73.68%	94.74%
7	相沟镇	103	39	81.82%	90.91%
8	大店镇	102	45	80%	92%
9	道口镇	82	22	60%	80%
10	团林镇	74	25	72.73%	81.82%
11	壮岗镇	69	29	84.62%	100%
12	文疃镇	68	24	44.44%	77.78%
13	坪上镇	67	22	85.71%	71.43%
14	朱芦镇	65	24	83.33%	100%
15	涝坡镇	52	16	80%	80%
16	筵宾镇	38	5	33.33%	66.67%

备注：数据截止 3 月 8 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	住房保障中心	109	29	60%	60%
2	人社局	93	18	88.89%	77.78%
3	综合行政执法局	70	22	62.50%	100%
4	市场监管局	64	19	100%	85.71%
5	住建局	63	16	75%	100%
6	交警大队	62	19	57.14%	100%
7	教育和体育局	45	7	100%	100%
8	交通运输局	43	17	100%	100%
9	广电网络公司	43	3	-	-
10	自然资源和规划局	43	7	-	-
11	卫生健康局	38	12	0%	100%
12	供暖热线	32	8	0%	100%
13	生态环境局	25	14	100%	80%
14	供电公司	24	7	66.67%	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	人民医院	19	5	100%	100%
16	退役军人事务局	15	2	100%	100%
17	医疗保障局	12	3	100%	100%
18	自来水公司	12	1	100%	100%
19	农业农村局	12	3	100%	100%
20	水利局	10	6	50%	50%
21	公安局	10	1	-	-
22	税务局	10	2	-	-
23	供销联社	9	5	100%	100%
24	运营中心	8	2	-	-
25	公路局	8	1	-	-
26	水务集团	6	4	100%	100%
27	联通公司	6	0	-	-
28	林业发展中心	6	3	0%	0%
29	消防救援大队	5	0	-	-
30	临沂农校	5	5	100%	100%
31	移动公司	4	3	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
32	邮政公司	3	1	-	-
33	河道采砂联合管理办公室	3	1	-	-
34	农商行	2	1	100%	100%
35	财金集团	2	0	-	-
36	城市发展集团	2	2	0%	0%
37	城乡规划编制研究中心	2	0	-	-
38	民政局	2	2	100%	100%
39	农业机械发展促进中心	2	0	-	-
40	石油公司	2	1	100%	100%
41	行政审批服务局	2	1	100%	100%
42	文化和旅游局	1	1	-	-
43	农业银行	1	1	-	-
44	残疾人联合会	1	1	100%	100%
45	建设银行	1	1	0%	0%

备注：数据截止3月8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。