

热线周报

第 24 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 6 月 23 日

【每周纵览】

2021 年第 24 周（6 月 14 日至 6 月 20 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1943 件，日均 277 件，较上周减少 3.67%。其中，市级热线 1939 件，省级热线 4 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 1324 件，占 59.29%；投诉举报类 616 件，占 40.21%；建议类 2 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、板泉镇、石莲子镇、团林镇、坪上镇，占诉求总量的 50.90%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、综合行政执法局、市场监管局、交警大队、交通运输局，占诉求总量的 23.88%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、道路修建、农村工作、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 54.55%。

其中，居民生活问题 372 件，占受理量的 19.14%，诉求主要涉及路灯、用水、污水、道路积水等方面。

城市管理问题 273 件，占受理量的 14.05%，诉求主要涉及市容环境方面。

道路修建问题 156 件，占受理量的 8.03%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

农村工作问题 155 件，占受理量的 7.97%，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 7.21%，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：十字路街道隆山路金世纪步行街小区，该小区物业禁止该小区租户及沿街商铺将车辆驶入该小区的公共停车位内，市民表示商铺及租户已缴纳相关费用不允许车辆驶入不合理，要求相关部门协调允许商铺及租户将车辆驶入该小区的公共停车位内。

二、落实情况

6 月 17 日上午，县热线办督办员开展现场督办，经现场了解，来电市民表示其为该小区租户，一周前小区物业通知其移走

停放的车辆，物业经理表示该小区由于车位数量有限，优先供业主停放车辆。来电市民表示物业做法不公平，要求业主和租户享受同等待遇，允许其停放车辆。物业经理表示：该小区现有地上停车位 220 个，现有住户 280 户，车位严重不足。因周围商铺前来停放车辆较多，导致业主车辆无处停放，业主不满，要求物业整改。物业公司根据业主要求，对车辆停放进行了整改，仅允许业主停放车辆，外来车辆在不影响周围业主通行的情况下，可以临时停放 2 个小时。该整改方案得到了小区多数业主的支持。根据《山东省物业管理条例规定》第五十条规定：车库应当优先满足业主、物业使用人员停车需要。物业公司在车位紧缺的情况下，要优先保障业主需求。现场联系来电人进行了解释，来电人表示理解。

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 23 日

报：县委常委、县人大领导班子成员、县政府领导班子成员、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 23 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	316	122	94.12%	100%
2	板泉镇	194	73	84.62%	92.31%
3	石莲子镇	178	50	71.43%	85.71%
4	团林镇	154	44	100%	100%
5	坪上镇	147	47	40%	100%
6	岭泉镇	147	53	92.86%	100%
7	洙边镇	138	25	80%	100%
8	坊前镇	129	40	66.67%	100%
9	筵宾镇	124	17	100%	100%
10	壮岗镇	115	37	77.78%	100%
11	文疃镇	111	55	88%	100%
12	相沟镇	111	17	83.33%	100%
13	大店镇	101	29	66.67%	83.33%
14	涝坡镇	100	44	78.57%	92.86%
15	道口镇	96	8	100%	100%
16	朱芦镇	87	25	75%	75%

备注：数据截止 6 月 20 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	住房保障中心	128	34	50%	100%
2	综合行政执法局	106	57	66.67%	100%
3	市场监管局	93	31	100%	100%
4	交警大队	74	16	100%	100%
5	交通运输局	63	29	100%	100%
6	人社局	58	9	66.67%	100%
7	教育和体育局	46	15	87.50%	87.50%
8	卫健局	41	8	100%	100%
9	联通公司	33	1	-	-
10	住建局	33	9	100%	100%
11	公安局	26	5	100%	100%
12	广电网络公司	25	6	-	-
13	城投集团	20	6	75%	100%
14	自然资源和规划局	19	4	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
15	生态环境局	15	1	-	-
16	供电公司	15	2	-	-
17	农业农村局	15	6	100%	0%
18	公路中心	13	0	-	-
19	退役军人事务局	12	1	-	-
20	供销联社	10	4	100%	100%
21	人民医院	7	4	100%	100%
22	医疗保障局	7	3	-	-
23	自来水公司	5	1	-	-
24	河道采砂联合管理办公室	5	2	-	-
25	税务局	4	0	-	-
26	城发集团	3	3	100%	100%
27	鸡龙河湿地公园管理服务中心	3	2	100%	100%
28	水务集团	3	1	100%	100%
29	临沂农校	3	0	-	-
30	中医院	2	0	-	-
31	移动公司	2	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
32	烟草公司	2	0	-	-
33	山东省政府旧址	2	2	100%	100%
34	铁塔公司	2	0	-	-
35	文化和旅游局	2	2	100%	100%
36	石油公司	2	1	-	-
37	发改局	2	1	-	-
38	财金集团	2	1	-	-
39	财政局	1	0	-	-
40	水利局	1	0	-	-
41	司法局	1	0	-	-

备注：数据截止 6 月 20 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。