

热线周报

第 32 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 8 月 23 日

【每周纵览】

2021 年第 32 周（8 月 9 日至 8 月 15 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1891 件，日均 270 件，较上周增加 2.44%。其中，市级热线 1886 件，省级热线 1 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1192 件，占 63.03%；投诉举报类 693 件，占 36.65%；建议类 5 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、石莲子镇、板泉镇、相沟镇、大店镇，占诉求总量的 36.86%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、教育和体育局、交警大队、住房保障中心、综合行政执法局，占诉求总量的 24.48%。

（三）热点问题

城市管理、居民生活、道路修建、交通运输、城管执法五个方面诉求量较大，占诉求总量的 45.03%。

其中，**城市管理问题 196 件**，占受理量的 10.36%，诉求主要涉及市容环境等方面。

居民生活问题 187 件，占受理量的 9.89%，诉求主要涉及用水、路灯、污水等方面。

道路修建问题 183 件，占受理量的 9.68%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

交通运输问题 183 件，占受理量的 9.68%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

城管执法问题 146 件，占受理量的 7.72%，诉求主要涉及城市规划和人防、环境保护管理等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电求助：莒南县相沟镇王庄社区，该社区南面的排水沟内存在较多杂草和淤泥，影响排水，要求相关部门落实清理，请予以办理，谢谢。

二、落实情况

8月10日上午，县热线中心督办人员进行现场督办，经了解来电人反映属实，近期因雨水较大，加之排水沟内杂草和淤泥较多，导致排水不畅，淹没了周围的耕地，王庄社区工作人员接到市民来电后，立即组织工作人员对社区内所有的排水沟进行了

清理,同时向村民宣传不要将垃圾扔到排水沟内,以免影响排水。
来电人对办理结果表示满意。

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 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、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 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	236	166	-	-
2	石莲子镇	162	119	-	-
3	板泉镇	112	73	-	-
4	相沟镇	97	71	-	-
5	大店镇	90	72	100%	100%
6	团林镇	83	60	-	-
7	坪上镇	77	56	100%	100%
8	文疃镇	74	56	100%	100%
9	坊前镇	71	50	-	-
10	岭泉镇	60	39	-	-
11	壮岗镇	60	42	-	-
12	筵宾镇	51	30	-	-
13	朱芦镇	50	36	100%	100%
14	道口镇	46	17	-	-
15	涝坡镇	45	36	-	-
16	洙边镇	44	32	-	-

备注：数据截止 8 月 15 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该镇街进行回访。

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	129	74	100%	100%
2	教育和体育局	93	53	100%	100%
3	交警大队	83	29	100%	100%
4	住房保障中心	79	51	-	-
5	综合行政执法局	79	49	-	-
6	卫生健康局	57	28	100%	100%
7	人社局	53	22	100%	100%
8	住建局	47	35	100%	100%
9	交通运输局	47	34	100%	100%
10	联通公司	31	12	-	-
11	供电公司	22	20	-	-
12	自然资源和规划局	21	15	-	-
13	公安局	20	11	-	-
14	供销联社	18	10	-	-

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	城投集团	15	11	-	-
16	公路中心	15	11	-	-
17	水务集团	14	14	100%	100%
18	人民医院	13	8	100%	100%
19	广电网络公司	13	6	-	-
20	生态环境局	13	9	-	-
21	自来水公司	11	5	-	-
22	医疗保障局	10	8	-	-
23	移动公司	5	2	-	-
24	税务局	5	2	-	-
25	城发集团	5	4	-	-
26	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	4	3	-	-
27	农业农村局	4	2	-	-
28	水利局	4	4	-	-
29	邮政公司	4	4	-	-
30	退役军人事务局	3	0	-	-
31	中医院	3	3	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	行政审批服务局	3	2	-	-
33	人民保险公司	2	1	-	-
34	商务局	2	2	-	-
35	河道采砂联合管理办公室	2	2	-	-
36	消防大队	2	2	-	-
37	残联	2	2	-	-
38	农商行	1	1	-	-
39	民政局	1	1	100%	100%
40	总工会	1	1	-	-
41	文化和旅游局	1	1	-	-
备注：数据截止 8 月 15 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。					