

# 热线周报

第 27 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 7 月 15 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 27 周（7 月 5 日至 7 月 11 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1902 件，日均 271 件，较上周减少 1.35%。其中，市级热线 1900 件，省级热线 1 件，省“网络问政”1 件，省“接诉即办”0 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1243 件，占 66.44%；投诉举报类 654 件，占 33.19%；建议类 3 件，感谢类 1 件，咨询类 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、坪上镇、大店镇，占诉求总量的 58.83%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房保障中心、交警大队、综合行政执法局、人社局，占诉求总量的 27.81%。

### （三）热点问题

居民生活、交通运输、城市管理、农村工作、道路修建五个方面诉求量较大，占诉求总量的 49.69%。

其中，居民生活问题 321 件，占受理量的 16.88%，诉求主要涉及用水、路灯、污水、道路积水等方面。

交通运输问题 191 件，占受理量的 10.04%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

城市管理问题 184 件，占受理量的 9.67%，诉求主要涉及市容环境方面。

农村工作问题 173 件，占受理量的 9.09%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿、美丽宜居乡村等方面。

道路修建问题 128 件，占受理量的 6.73%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

## 【督办案例】

### 一、问题描述

市民来电求助：其为莒南县十字路街道万和丽景园小区 D7 号楼 1-401 室的业主，其家飘窗和墙壁渗水，希望物业协调给予维修房屋，请予以办理，谢谢。

### 二、落实情况

7 月 9 日上午，县热线中心督办员开展现场督办，经现场了解，来电人反映今年以来其房屋飘窗和墙壁渗水，多次向物业公司反映，但是一直未给予处理。工作人员现场，来电人反映属实，其房屋多处渗水，已经将墙纸渗透。物业公司工作人员表示，他

们已经将来电人的情况反映到开发公司，但是开发公司一直不给处理。督办来电临沂万和置业有限公司，该公司孙姓工作人员表示将在天气转好后，立即安排工作人员进行施工，督办将这一结果反馈给来电人，来电人对我们的督办结果表示满意。

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 7 月 15 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 7 月 15 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	406	124	87.50%	93.75%
2	石莲子镇	221	93	77.78%	100%
3	板泉镇	176	59	85.71%	100%
4	坪上镇	160	78	50%	100%
5	大店镇	156	54	83.33%	100%
6	团林镇	145	58	71.43%	85.71%
7	岭泉镇	116	48	100%	100%
8	壮岗镇	114	43	100%	88.89%
9	坊前镇	107	38	100%	100%
10	相沟镇	101	38	100%	100%
11	筵宾镇	94	35	50%	100%
12	洙边镇	92	42	100%	100%
13	文疃镇	91	31	100%	100%
14	涝坡镇	76	28	100%	80%
15	朱芦镇	74	33	83.33%	100%
16	道口镇	61	22	0%	100%

备注：数据截止 7 月 11 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	134	59	100%	100%
2	住房保障中心	117	34	75%	75%
3	交警大队	110	24	100%	100%
4	综合行政执法局	87	37	81.82%	100%
5	人社局	81	27	100%	83.33%
6	教育和体育局	81	22	100%	100%
7	住建局	62	19	100%	100%
8	卫健局	57	25	-	-
9	交通运输局	55	36	100%	100%
10	联通公司	42	5	-	-
11	生态环境局	39	11	100%	100%
12	供电公司	32	9	-	-
13	自然资源和规划局	31	13	100%	100%
14	公安局	21	8	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	城投集团	20	9	100%	100%
16	供销联社	20	8	-	-
17	自来水公司	19	3	-	-
18	广电网络公司	13	7	-	-
19	医疗保障局	11	5	100%	100%
20	农业农村局	11	5	-	-
21	人民医院	10	2	100%	100%
22	水务集团	8	7	100%	100%
23	退役军人事务局	8	1	100%	100%
24	移动公司	8	6	-	-
25	税务局	8	1	-	-
26	河道采砂联合管理办公室	8	8	100%	100%
27	水利局	6	4	100%	100%
28	工信局	5	4	100%	100%
29	公路中心	5	3	-	-
30	文化和旅游局	5	4	-	-
31	行政审批服务局	3	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	3	3	50%	100%
33	邮政公司	3	1	-	-
34	陡山水库管理中心	3	1	-	-
35	鸡龙河湿地公园管理服务中心	2	2	100%	100%
36	铁塔公司	2	1	-	-
37	临沂农校	2	2	100%	100%
38	中医院	1	0	-	-
39	住房公积金管理中心	1	1	-	-
40	民政局	1	0	-	-
41	发改局	1	1	-	-
42	农商行	1	1	-	-
43	财金集团	1	0	-	-
44	城发集团	1	1	-	-

备注：数据截止 7 月 11 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。