

热线周报

第 26 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 7 月 7 日

【每周纵览】

2021 年第 26 周（6 月 28 日至 7 月 4 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1928 件，日均 275 件，较上周增加 1.26%。其中，市级热线 1918 件，省级热线 8 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 1281 件，占 66.44%；投诉举报类 640 件，占 33.19%；建议类 3 件，感谢类 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、坪上镇、筵宾镇，占诉求总量的 47.98%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、人社局、交警大队、综合行政执法局，占诉求总量的 32.11%。

（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 49.69%。

其中，居民生活问题 302 件，占受理量的 15.66%，诉求主要涉及用水、路灯、污水、道路积水等方面。

城市管理问题 207 件，占受理量的 10.74%，诉求主要涉及市容环境方面。

交通运输问题 162 件，占受理量的 8.40%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序、公交运营等方面。

农村工作问题 145 件，占受理量的 7.52%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

住房与房地产问题 142 件，占受理量的 7.36%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修、产权市场等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电投诉：县城十泉路与镇中路交汇处阳光国际小区北沿街 3 楼东方爱婴早教中心，1.该校仅一名老师任职，且托管班及早教班同时管理，其表示任教老师过少，任课质量较差。2.该校卫生过差，气味刺鼻。要求落实查处停业整顿。请予以调查处理，谢谢。

二、落实情况

7 月 2 日上午，县热线办督办员开展现场督办，经现场了解，该处早教中心现场有教师 1 名，助教 1 名，幼儿 8 名。经现场查

看，该处早教中心有工商营业执照，营业执照名称为：莒南县铭宇教育信息有限公司，法定代表人为：邵明宇，注册资本为 50 万元，经营范围涉及：教育信息咨询、文化交流活动策划、市场营销策划、会展服务、文教用品销售。督办人员就市民反映的问题转交至莒南县市场监管局调查处理。

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 7 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 7 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	263	138	80.77%	96.15%
2	石莲子镇	203	70	78.57%	100%
3	大店镇	168	81	100%	100%
4	坪上镇	153	77	33.33%	100%
5	筵宾镇	138	82	95%	95%
6	团林镇	132	35	100%	100%
7	朱芦镇	117	73	80.65%	100%
8	板泉镇	117	60	83.33%	100%
9	相沟镇	115	45	100%	100%
10	洙边镇	114	46	87.50%	100%
11	岭泉镇	100	51	80%	100%
12	涝坡镇	98	42	83.33%	100%
13	壮岗镇	92	40	100%	100%
14	文疃镇	90	30	100%	100%
15	坊前镇	74	32	50%	100%
16	道口镇	66	22	100%	100%

备注：数据截止 7 月 4 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	158	43	0%	100%
2	市场监管局	147	48	100%	83.33%
3	人社局	110	39	100%	100%
4	交警大队	106	37	100%	85.71%
5	综合行政执法局	98	51	66.67%	100%
6	广电网络公司	69	3	-	-
7	教育和体育局	68	24	100%	100%
8	卫健局	61	21	100%	100%
9	住建局	50	12	-	-
10	交通运输局	47	22	100%	100%
11	水利局	39	3	-	-
12	供电公司	36	10	100%	100%
13	联通公司	28	2	100%	100%
14	自然资源和规划局	23	7	-	-

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	供销联社	21	6	100%	100%
16	农业农村局	18	8	100%	100%
17	公安局	15	7	100%	100%
18	城投集团	12	3	-	-
19	人民医院	12	3	-	-
20	退役军人事务局	10	2	100%	100%
21	临沂农校	10	5	-	-
22	医疗保障局	9	2	100%	100%
23	公路中心	9	4	50%	100%
24	生态环境局	9	4	-	-
25	自来水公司	8	3	-	-
26	水务集团	7	4	100%	100%
27	城发集团	7	3	100%	100%
28	移动公司	6	2	-	-
29	行政审批服务局	4	1	-	-
30	邮政公司	4	2	-	-
31	消防大队	4	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
32	陡山水库管理中心	3	1	100%	100%
33	民政局	3	1	-	-
34	河道采砂联合管理办公室	2	1	-	-
35	税务局	2	0	-	-
36	财金集团	2	1	-	-
37	住房公积金管理中心	2	1	-	-
38	司法局	2	1	100%	100%
39	文化和旅游局	2	2	-	-
40	烟草公司	1	1	100%	0%
41	中医院	1	1	100%	100%
42	铁塔公司	1	0	-	-
43	财政局	1	0	-	-
44	发改局	1	0	-	-
45	工信局	1	1	-	-
46	鸡龙河湿地公园管理服务中心	1	1	100%	100%

备注：数据截止 7 月 4 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。