

# 热线周报

第 11 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 3 月 25 日

---

## 【每周关键词】

路灯 停水 交通堵塞

## 【每周纵览】

3 月 15 日至 3 月 21 日（第 11 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1878 件，日均受理 268 件，较上周增加 4.28%。按来电性质分：求助类 1326 件，占 70.61%；投诉举报 542 件，占 28.86%；建议类 7 件，咨询类 2 件，感谢类 1 件。

## 【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、农村工作、城市管理、交通运输、城管执法的问题。

（一）居民生活问题 229 件，占总受理量的 12.19%。其中：**涉及路灯问题 64 件**。如市民来电求助：道口镇赫家岭村，该村广场内路灯损坏，影响居民娱乐活动，向村委反映一直未给予维修，要求相关部门落实尽快给予维修。**涉及用水问题 58 件**。如市民来电求助：朱芦镇李家彩村，该村自来水表均已冻坏，无法使用，要求落实尽快维修。

(二) 农村工作问题 220 件，占总受理量的 11.71%。其中：**涉及干部作风问题 84 件**。如市民来电求助：板泉镇刘家湖村，较多村民在耕地内种植杨树，影响农作物生长，要求落实制止栽种。**涉及占地补偿问题 58 件**。如市民来电求助：坪上镇小楼村，2012 年地泰菌业公司占用其家茶园，补偿款至今未发放，要求相关部门落实尽快发放。

(三) 城市管理问题 190 件，占总受理量的 10.12%。其中：**涉及市容环境问题 178 件**。如市民来电投诉：县城人民路实验六小斜对过工地、实验六小东侧工地，每天全天施工，施工时扬尘严重，要求相关部门落实降尘。

(四) 交通运输问题 136 件，占总受理量 7.24%。其中：**涉及交通秩序问题 50 件**。如市民来电投诉：县城黄海路东段，每天 07:20--08:00 有较多车辆在该处道路违章停放，且有非机动车随意插队，造成交通堵塞严重，要求相关部门尽快制止，请予以调查处理。**涉及交通设施问题 33 件**。如市民来电建议：县城十泉路与西一路交汇处，由北向南方向两条直行车道，两条左转车道，但直行车辆较多，影响通行，建议相关部门更改为三条直行车道一条左转车道，请予以研究决定。

(五) 城管执法问题 130 件，占总受理量的 6.92%。其中：**涉及城市规划和人防问题 62 件**。如市民来电投诉：涝坡镇西店头村，有村民违章扩建房屋，正在建设中，希望相关部门查处。**涉及市政工程项目 32 件**。如市民来电投诉：石莲子镇大屯村，

有村民将建筑材料放置在道路中间，影响通行，要求相关单位落实清理。

- 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 25 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 25 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	267	219	75.38%	81.54%
2	石莲子镇	154	119	78.26%	89.13%
3	板泉镇	143	128	80%	94.29%
4	大店镇	137	120	80%	95%
5	坊前镇	134	109	66.67%	88.89%
6	岭泉镇	126	99	76.67%	95%
7	洙边镇	113	84	33.33%	75%
8	道口镇	109	85	86.36%	97.73%
9	团林镇	97	74	57.89%	63.16%
10	坪上镇	91	69	58.33%	66.67%
11	相沟镇	88	55	88.89%	100%
12	壮岗镇	85	68	47.06%	70.59%
13	涝坡镇	73	54	62.50%	87.50%
14	朱芦镇	68	46	62.50%	62.50%
15	文疃镇	61	50	46.67%	80%
16	筵宾镇	59	46	37.50%	81.25%

备注：数据截止 3 月 22 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	教育和体育局	126	109	97.06%	85.29%
2	人社局	105	71	77.27%	77.27%
3	市场监管局	103	84	100%	86.67%
4	交警大队	71	48	58.33%	100%
5	住建局	66	49	42.86%	92.86%
6	交通运输局	52	37	90%	95%
7	综合行政执法局	42	33	83.33%	100%
8	供电公司	38	24	50%	100%
9	广电网络公司	32	19	50%	100%
10	卫生健康局	28	14	100%	100%
11	临沂农校	24	24	100%	100%
12	生态环境局	23	21	75%	75%
13	公安局	19	9	50%	100%
14	城投集团	19	18	83.33%	66.67%

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	18	6	100%	75%
16	联通公司	16	4	-	-
17	自然资源和规划局	15	10	66.67%	100%
18	水务集团	15	15	100%	100%
19	公路中心	12	9	100%	100%
20	农业农村局	11	8	100%	0%
21	退役军人事务局	9	4	100%	100%
22	供销联社	8	6	50%	100%
23	水利局	6	6	50%	50%
24	医疗保障局	6	5	75%	100%
25	烟草公司	6	6	50%	100%
26	移动公司	5	5	-	-
27	自来水公司	4	4	-	-
28	财金集团	4	3	-	-
29	河道采砂联合管理办公室	3	3	-	-
30	石油公司	3	3	100%	50%
31	邮政公司	3	2	-	-

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	文化和旅游局	2	1	-	-
33	民政局	2	2	-	-
34	农商行	2	2	100%	100%
35	税务局	2	2	100%	100%
36	陡山水库管理处	2	2	100%	100%
37	发改局	1	1	100%	100%
38	工商银行	1	1	-	-
39	鸡龙河湿地办公室	1	1	-	-
40	总工会	1	1	-	-
41	农业银行	1	1	-	-
42	公积金	1	1	-	-
43	中医院	1	1	-	-
44	商务局	1	1	100%	100%

备注：数据截止3月22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。