

热线周报

第 30 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 8 月 5 日

【每周纵览】

2021 年第 30 周（7 月 26 日至 8 月 1 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2024 件，日均 289 件，较上周增加 9.94%。其中，市级热线 2015 件，省级热线 6 件，省“网络问政”3 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1428 件，占 70.55%；投诉举报类 587 件，占 29.01%；建议类 5 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、坪上镇、团林镇、板泉镇，占诉求总量的 53.90%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、综合行政执法局、交警大队、人社局，占诉求总量的 33.10%。

（三）热点问题

居民生活、住房与房地产、道路修建、交通运输、农村工作五个方面诉求量较大，占诉求总量的 45.03%。

其中，居民生活问题 418 件，占受理量的 20.65%，诉求主要涉及道路积水、用水、电力、路灯等方面。

住房与房地产问题 203 件，占受理量的 10.03%，诉求主要涉及房屋维修、物业管理方面。

道路修建问题 166 件，占受理量的 8.20%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

交通运输问题 148 件，占受理量的 7.31%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

农村工作问题 137 件，占受理量的 6.77%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

【督办案例】

一、问题描述

市民来电投诉：2021 年 7 月 30 日 07:00，其在莒南县围子社区等待 16 路公交车，等待至 09:00 公交车到站后未停车，影响市民乘车，对此不满，要求相关部门落实整改，请予以调查处理，谢谢。

二、落实情况

8 月 4 日上午，县热线中心督办员开展现场督办，经现场了解，来电人反映属实。16 路公交车为县城至文疃镇公交车线路，该线路全长 36.6 公里，沿途共经过 25 个站点，来电人反映的围

子社区属于该线路的第 8 站，属于该线路的中间位置。早高峰时期，乘客人数较多，为提升运载效率，减少因超员造成的安全隐患，临沂交运集团莒南运输有限公司规定，满员后不再允许乘客乘车。经调研，该线路早高峰和晚高峰时期，乘客数量较多，为方便乘客出行，临沂交运集团莒南运输有限公司决定从下周开始，将该线路公交班车增加 2 个班次。经电话联系来电人，来电人对我们的处理结果表示满意。

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 5 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 5 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	378	212	72.73%	96.97%
2	石莲子镇	234	91	66.67%	100%
3	坪上镇	165	99	80%	80%
4	团林镇	163	68	42.86%	85.71%
5	板泉镇	151	77	100%	100%
6	大店镇	144	77	77.78%	100%
7	洙边镇	134	64	94.12%	100%
8	筵宾镇	131	56	100%	100%
9	道口镇	129	43	-	-
10	坊前镇	128	54	60%	80%
11	朱芦镇	115	65	84.62%	96.15%
12	岭泉镇	111	43	100%	100%
13	壮岗镇	98	44	100%	100%
14	涝坡镇	86	50	87.50%	100%
15	相沟镇	85	36	-	-
16	文疃镇	81	37	100%	100%

备注：数据截止 8 月 1 日 24:00；“-”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	156	57	100%	100%
2	市场监管局	153	79	84.62%	100%
3	综合行政执法局	126	53	85.71%	100%
4	交警大队	120	49	100%	100%
5	人社局	115	38	100%	100%
6	教育和体育局	95	52	100%	100%
7	交通运输局	55	19	100%	100%
8	卫健局	55	29	80%	100%
9	供电公司	51	26	50%	100%
10	住建局	48	25	100%	100%
11	自然资源和规划局	43	16	100%	100%
12	联通公司	43	6	-	-
13	供销联社	38	24	50%	100%
14	广电网络公司	31	10	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	自来水公司	27	6	100%	66.67%
16	公路中心	25	12	50%	100%
17	公安局	25	7	100%	100%
18	城投集团	25	12	-	-
19	生态环境局	21	7	100%	100%
20	人民医院	21	8	-	-
21	水务集团	18	16	87.50%	100%
22	城发集团	14	12	-	-
23	农业农村局	13	7	-	-
24	水利局	13	4	100%	100%
25	税务局	9	2	-	-
26	医疗保障局	9	3	-	-
27	移动公司	8	4	100%	100%
28	退役军人事务局	8	1	-	-
29	商务局	7	4	100%	100%
30	司法局	6	4	100%	100%
31	河道采砂联合管理办公室	6	4	-	-

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	鸡龙河湿地公园管理服务中心	5	4	-	-
33	陡山水库管理中心	4	3	-	-
34	文化和旅游局	4	3	-	-
35	行政审批服务局	4	4	100%	100%
36	铁塔公司	4	2	-	-
37	发改局	3	2	-	-
38	财金集团	2	2	-	-
39	消防大队	2	0	-	-
40	民政局	2	1	-	-
41	烟草公司	2	2	-	-
42	中医院	2	1	-	-
43	邮政公司	1	0	-	-
44	应急管理局	1	0	-	-
45	新华书店	1	1	-	-
备注：数据截止 8 月 1 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					