

热线周报

第 50 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2020 年 12 月 14 日

【每周关键词】

供暖 路灯 维修道路

【每周纵览】

12 月 7 日至 12 月 13 日（第 50 周），县 12345 热线办共转办市级来电 2457 件，日均受理 315 件，较上周增加 11.13%。按来电性质分：求助类 1872 件，占 76.19%；投诉举报 549 件，占 22.34%；感谢类 29 件，建议类 5 件，咨询类 2 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：居民生活、城市管理、交通运输、道路修建、农村工作的问题。

（一）居民生活问题 456 件，占总受理量的 18.56%。其中：涉及路灯问题 156 件。如市民来电求助：岭泉镇东高岭村，该村南大街路南第一盏路灯故障，要求落实进行维修。涉及供暖问题 135 件。如市民来电求助：其为县城黄海路万和丽景园小区业主，小区由清新热力公供暖，其家门外的暖气管道内存在噪音，噪音扰民严重，要求相关部门落实维修。

（二）城市管理问题 370 件，占总受理量的 15.06%。其中：**涉及市容环境问题 361 件**。如市民来电求助：石莲子镇西早丰河村，现不明人员将建筑材料堆放至中心街道路，影响通行，要求相关部门落实清理。

（三）交通运输问题 241 件，占总受理量的 9.81%。其中：**涉及交通设施问题 102 件**。如市民来电求助：涝坡镇大涝波村，涝坡镇中小学东侧桥梁，该处桥梁道路未设置警示标志，容易产生交通事故，存在安全隐患，要求相关部门在该处设置警示牌并张贴反光条。**涉及交通秩序问题 82 件**。如市民来电投诉：县城北疏港路与西一路交汇处繁花郡小区西门路段，该处全天存在较多车辆违章停放，影响交通，要求相关部门落实清理。

（四）道路修建问题 201 件，占总受理量 8.18%。其中：**涉及道路养护问题 141 件**。如市民来电求助：朱芦镇大青峰峪村，村西主干道路破损严重，影响通行，要求落实尽快维修。**涉及道路改造问题 56 件**。如市民来电求助：涝坡镇大柳沟村，该村东南方向的道路坑洼不平，影响村民通行，要求相关部门落实给予维修道路。

（五）农村工作问题 175 件，占总受理量的 7.12%。其中：**涉及干部作风问题 89 件**。如市民通过省级热线来电求助：相沟镇圈子村，2013 年 8 月，因村委平地放炮将其房屋震裂，导致其房屋漏雨严重，要求落实给予合理赔偿。**涉及占地补偿问题 59 件**。如市民通过省级热线来电求助：板泉镇后武阳村，村内

修建道路占用其家耕地，对此不满，要求落实发放补偿款。

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

2020 年 12 月 14 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

2020 年 12 月 14 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	342	108	73.33%	66.67%
2	坊前镇	177	58	76.92%	100%
3	岭泉镇	136	51	82.35%	94.12%
4	大店镇	135	66	88.89%	83.33%
5	筵宾镇	131	44	57.14%	100%
6	相沟镇	124	37	85.71%	71.43%
7	石莲子镇	121	33	83.33%	100%
8	板泉镇	109	34	91.67%	83.33%
9	坪上镇	105	28	71.43%	71.43%
10	涝坡镇	94	32	88.89%	88.89%
11	团林镇	81	36	80%	100%
12	朱芦镇	80	34	80%	80%
13	文疃镇	69	34	62.50%	100%
14	壮岗镇	64	25	60%	60%
15	道口镇	61	32	60%	40%
16	洙边镇	58	23	66.67%	33.33%

备注: 数据截止 12 月 14 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	供暖热线	237	94	76%	80%
2	住房保障中心	129	78	38.46%	69.23%
3	临沂市公路事业发展中心莒南中心	106	2	-	-
4	交通运输局	96	56	100%	92.31%
5	交警大队	92	38	57.14%	71.43%
6	市场监管局	88	34	100%	100%
7	司法局	84	43	100%	100%
8	广电网络公司	75	11	100%	100%
9	人社局	68	39	90.91%	100%
10	综合行政执法局	51	26	75%	100%
11	教育和体育局	38	19	80%	80%
12	自然资源和规划局	36	19	100%	0%
13	水利局	34	26	100%	100%
14	卫生健康局	27	12	100%	83.33%

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	供电公司	26	16	60%	60%
16	人民医院	25	6	-	-
17	住建局	22	11	100%	100%
18	医疗保障局	18	11	100%	100%
19	公安局	18	7	66.67%	100%
20	税务局	15	10	100%	100%
21	生态环境局	14	5	-	-
22	联通公司	13	3	100%	100%
23	退役军人事务局	11	6	-	-
24	运营中心	10	7	100%	0%
25	自来水公司	9	3	100%	100%
26	农业农村局	9	7	100%	100%
27	陡山水库管理处	6	0	-	-
28	财政局	5	4	100%	100%
29	林业发展中心	5	3	-	-
30	临沂农校	5	1	-	-
31	移动公司	4	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	烟草公司	4	4	100%	100%
33	畜牧发展促进中心	3	3	-	-
34	鸡龙河湿地办公室	3	3	-	-
35	城市发展集团	3	1	-	-
36	消防救援大队	3	2	100%	100%
37	发改局	3	1	100%	100%
38	建设银行	2	1	-	-
39	商务局	2	1	-	-
40	行政审批服务局	2	1	100%	100%
41	公积金	2	1	-	-
42	农商行	1	1	100%	100%
43	工信局	1	1	-	-
44	河道采砂联合管理办公室	1	1	100%	0%

备注：数据截止 12 月 14 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。