

热线周报

第 29 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 8 月 2 日

【每周纵览】

2021 年第 29 周（7 月 19 日至 7 月 25 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1841 件，日均 263 件，较上周增加少 4.78%。其中，市级热线 1836 件，省级热线 1 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1149 件，占 70.06%；投诉举报类 685 件，占 29.71%；建议类 6 件，感谢类 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、团林镇、板泉镇、筵宾镇，占诉求总量的 50.35%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、综合行政执法局、住房保障中心、人社局、交通运输局，占诉求总量的 28.03%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、交通运输、道路修建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 204 件，占受理量的 11.08%，诉求主要涉及路灯、用水、燃气、污水、道路积水等方面。

城市管理问题 188 件，占受理量的 10.21%，诉求主要涉及市容环境方面。

农村工作问题 160 件，占受理量的 8.69%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 143 件，占受理量的 7.76%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施、公交运营等方面。

道路修建问题 134 件，占受理量的 7.28%，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：“板泉镇杨家湖村，村委将村民耕地对外流转，2019 年度土地流转费至今未发放”的问题。

二、落实情况

接到该工单后，板泉镇武阳片区工作人员立即到来电人家中了解情况，经了解该户的土地流转费每年都按时发放到来电人的银行卡中。工作人员与来电人妻子携带存折到银行查流水，经查询每年的土地流转费都已按时打到账户上，来电人妻子表示满意。

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 2 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 2 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	303	138	84.38%	93.75%
2	石莲子镇	196	79	75%	90%
3	团林镇	151	58	77.78%	100%
4	板泉镇	142	53	89.47%	100%
5	筵宾镇	135	32	75%	100%
6	大店镇	116	54	73.33%	93.33%
7	岭泉镇	116	54	85.71%	100%
8	坊前镇	113	46	45.45%	90.91%
9	洙边镇	99	31	16.67%	66.67%
10	坪上镇	98	45	72.73%	90.91%
11	朱芦镇	98	59	80.95%	100%
12	壮岗镇	87	39	54.55%	90.91%
13	道口镇	86	37	90.91%	100%
14	涝坡镇	78	34	91.67%	100%
15	相沟镇	76	19	100%	100%
16	文疃镇	54	22	80%	100%

备注：数据截止 7 月 25 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	市场监管局	162	81	89.47%	94.74%
2	综合行政执法局	105	54	87.50%	100%
3	住房保障中心	93	34	85.71%	100%
4	人社局	87	26	100%	100%
5	交通运输局	69	35	81.82%	90.91%
6	交警大队	67	27	85.71%	100%
7	住建局	66	26	100%	91.67%
8	教育和体育局	60	23	85.71%	85.71%
9	卫健局	50	23	100%	75%
10	联通公司	42	5	-	-
11	供销联社	35	17	60%	40%
12	供电公司	29	17	0%	100%
13	广电网络公司	29	12	100%	0%
14	环境保护局	27	15	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	自然资源和规划局	27	11	100%	100%
16	自来水公司	23	2	-	-
17	人民医院	21	8	100%	100%
18	公路中心	18	13	100%	87.50%
19	公安局	17	8	-	-
20	城投集团	15	9	100%	100%
21	水务集团	14	14	100%	100%
22	医疗保障局	13	11	100%	100%
23	城市发展集团	11	9	-	-
24	农业农村局	10	3	100%	100%
25	税务局	8	3	100%	100%
26	移动公司	8	6	-	-
27	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	6	6	100%	100%
28	河道采砂联合管 理办公室	5	5	-	-
29	商务局	5	4	100%	100%
30	水利局	4	3	100%	100%
31	铁塔公司	4	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	退役军人事务局	3	1	100%	100%
33	行政审批服务局	3	2	100%	100%
34	文化和旅游局	2	2	100%	100%
35	石油公司	2	2	100%	0%
36	红十字会	1	1	-	-
37	工信局	1	1	-	-
38	财金集团	1	1	-	-
39	残联	1	1	-	-
40	陡山水库管理中心	1	1	-	-
41	烟草公司	1	0	-	-
42	司法局	1	1	100%	100%
43	临沂农校	1	1	-	-
44	中医院	1	1	-	-
45	邮政公司	1	1	100%	100%
46	人民保险公司	1	0	-	-
备注：数据截止 7 月 25 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					