

热线周报

第 5 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 2 月 22 日

【每周纵览】

2022 年第 5 周（1 月 31 日至 2 月 6 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 576 件，日均 82 件，较上周减少 74.40%。全部为市级热线诉求。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 440 件，占 76.39%；投诉举报类 134 件，占 23.26%；咨询类 2 件，占 0.3%。

（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是相沟镇、十字路街道、筵宾镇、板泉镇、朱芦镇，占诉求总量的 10.23%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、人社局、人民医院、交警大队、交通运输局，占诉求总量的 13.92%。

（三）热点问题

居民生活、农村工作、市场秩序、卫生、劳动纠纷五个方面

诉求量较大，占诉求总量的 44.97%。

其中，**居民生活问题 78 件**，占受理量的 13.75%，较上周减少 80.20%，诉求主要涉及生活用水、供暖等方面。

农村工作问题 53 件，占受理量的 9.35%，较上周减少 81.53% 诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

市场秩序问题 47 件，占受理量的 8.29%，较上周减少 28.78%，诉求主要涉及消费者维权等方面。

卫生问题 40 件，占受理量的 7.05%，较上周减少 50.61%，诉求主要涉及医政医药监管、疾病预防控制等方面。

劳动纠纷问题 37 件，占受理量的 6.53%，较上周减少 18.68%，诉求主要涉及农民工工资支付等方面。

附件 1：市民反映问题分类表

附件 2：镇街热线办理情况

附件 3：县直部门单位热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 2 月 22 日

报：县委常委、人大常委会领导班子成员、县政府领导班子成员、
县政协领导班子成员、县级领导干部

送：县直各部门单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2022 年 2 月 22 日 印发

附件 1:

市民反映问题分类表

序号	问题分类	受理量	占总量百分比	环比
1	城市综合	178	30.90%	-81.20%
2	经济综合	62	10.76%	-40.95%
3	社会事业	125	21.70%	-37.19%
4	城乡建设	48	8.33%	-71.93%
5	自然资源	6	1.04%	-73.91%
6	人力资源保障	75	13.02%	-79.11%
7	三农问题	76	13.19%	-78.35%
8	党风政风行风	5	0.87%	-94.51%
9	其 他	1	0.17%	-75.00%
合计		576	100%	-74.40%

附件 2:

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	相沟镇	16	100%	100%	100%
2	十字路街道	12	100%	100%	100%
3	筵宾镇	11	100%	100%	100%
4	板泉镇	10	100%	66.67%	100%
5	朱芦镇	9	100%	66.67%	100%
6	文疃镇	8	100%	50%	100%
6	洙边镇	7	100%	60%	100%
7	大店镇	7	100%	100%	100%
8	道口镇	6	100%	100%	100%
9	团林镇	6	100%	50%	100%
10	涝坡镇	5	100%	100%	100%
11	坪上镇	3	100%	100%	100%
12	壮岗镇	3	100%	-	-
13	石莲子镇	2	100%	100%	100%
14	坊前镇	2	100%	0%	100%
16	岭泉镇	1	100%	0%	100%
备注：数据截止 2 月 6 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该镇街进行回访。					

附件 3:

县直部门单位热线办理情况

(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	35	35	90.48%	85.71%
2	人社局	17	17	91.67%	83.33%
3	人民医院	11	11	100%	85.71%
4	交警大队	9	9	100%	75%
5	交通运输局	7	7	100%	100%
6	供电公司	6	6	66.67%	100%
7	卫健局	6	6	100%	75%
8	住建局	6	6	100%	100%
9	教育和体育局	5	5	-	-
10	综合行政执法局	4	4	100%	100%
11	住房保障中心	4	4	50%	50%
12	公安局	3	3	100%	100%
13	退役军人事务局	3	3	100%	100%
14	广电网络公司	2	2	50%	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	2	2	100%	100%
16	医疗保障局	2	2	0%	100%
17	中医院	1	1	-	-
18	自然资源和规划局	1	1	-	-
19	城投集团	1	1	-	-
备注：数据截止 2 月 6 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					