

# 热线周报

第 49 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 12 月 20 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 49 周（12 月 6 日至 12 月 12 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1448 件，日均 207 件，较上周减少 9.10%。其中，市级热线 1444 件，省级热线 2 件，省“网络问政”2 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 985 件，占 67.84%；投诉举报类 459 件，占 31.61%；建议类 4 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、板泉镇、岭泉镇、石莲子镇、坊前镇，占诉求总量的 36.02%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房保障中心、教育和体育局、人社局、综合行政执法局，占诉求总量的 22.45%。

### （三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、住房与房地产、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 48.07%。

其中，居民生活问题 180 件，占受理量的 12.40%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖、污水等方面。

城市管理问题 146 件，占受理量的 10.06%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 141 件，占受理量的 9.71%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿、耕地分配与确权登记等方面。

住房与房地产问题 118 件，占受理量的 8.13%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

交通运输问题 113 件，占受理量的 7.78%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

附件 1: 镇街热线办理情况

附件 2: 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

2021 年 12 月 20 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: 县直各部门单位、镇街党政主要负责人

---

莒南县人民政府办公室

2021 年 12 月 20 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	187	114	60%	93.33%
2	板泉镇	109	60	83.33%	100%
3	岭泉镇	82	59	85.71%	100%
4	石莲子镇	75	46	88.89%	100%
5	坊前镇	70	32	100%	100%
6	大店镇	69	30	100%	100%
6	朱芦镇	66	40	80%	100%
7	坪上镇	62	40	100%	100%
8	壮岗镇	55	36	66.67%	100%
9	团林镇	51	27	100%	100%
10	相沟镇	51	17	66.67%	100%
11	洙边镇	45	25	66.67%	100%
12	涝坡镇	43	33	83.33%	100%
13	筵宾镇	33	13	-	-
14	道口镇	26	9	100%	100%
16	文疃镇	20	8	100%	100%

备注：数据截止 12 月 12 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	96	51	100%	50%
2	住房保障中心	62	33	80%	100%
3	教育和体育局	61	26	100%	100%
4	人社局	57	27	100%	85.71%
5	综合行政执法局	50	30	100%	100%
6	交警大队	50	25	66.67%	100%
7	联通公司	46	15	100%	100%
8	交通运输局	27	18	100%	100%
9	住建局	40	29	100%	100%
10	公路中心	20	13	66.67%	100%
11	医疗保障局	20	11	100%	100%
12	生态环境局	18	7	50%	50%
13	公安局	15	12	-	-
14	自然资源和规划局	14	9	-	-

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	卫生健康局	14	7	100%	100%
16	人民医院	9	4	100%	100%
17	供销社	8	7	-	-
18	城发集团	10	5	100%	100%
19	烟草公司	8	3	-	-
20	退役军人事务局	7	4	-	-
21	广电网络公司	7	5	-	-
22	城投集团	6	6	-	-
23	供电公司	5	2	100%	100%
24	消防大队	6	4	100%	100%
25	水务集团	4	3	100%	100%
26	临沂农校	5	4	-	-
27	自来水公司	4	4	100%	100%
28	人民保险	3	3	-	-
29	公积金中心	3	3	-	-
30	移动公司	3	2	-	-
31	财金集团	3	1	-	-

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	农业农村局	3	3	-	-
33	水利局	3	2	-	-
34	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	2	2	-	-
35	河道采砂联合管 理办公室	2	2	100%	100%
36	中医院	2	1	-	-
37	司法局	2	1	-	-
38	应急管理局	1	1	-	-
39	广播电视台	1	0	-	-
40	工信局	1	0	-	-
41	财政局	1	1	-	-
42	农商行	1	1	-	-
43	交运集团	1	1	-	-

备注：数据截止 12 月 12 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。