

热线周报

第 4 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 2 月 12 日

【每周纵览】

2022 年第 4 周（1 月 24 日至 1 月 30 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2250 件，日均 321 件，较上周增加 10.84%。其中，市级热线 2248 件，省“接诉即办”1 件，“网络问政”1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1901 件，占 84.49%；投诉举报类 337 件，占 14.98%；咨询类 6 件，感谢类 4 件，建议类 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、大店镇、石莲子镇、岭泉镇，占诉求总量的 44%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是人社局、住建局、市场监管局、住房保障中心、卫健局，占诉求总量的 21.69%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、劳动纠纷、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 59.33%。

其中，居民生活问题 394 件，占受理量的 17.51%，诉求主要涉及路灯、用水等方面。

城市管理问题 345 件，占受理量的 15.33%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 287 件，占受理量的 12.76%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

劳动纠纷问题 198 件，占受理量的 8.80%，诉求主要涉及农民工工资支付等方面。

交通运输问题 111 件，占受理量的 4.93%，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

2022 年 2 月 12 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 12 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	394	268	87.23%	98.58%
2	板泉镇	164	95	89.29%	98.21%
3	大店镇	150	115	97.18%	100%
4	石莲子镇	142	57	84.85%	96.97%
5	岭泉镇	140	79	72.50%	100%
6	坊前镇	139	66	81.25%	100%
6	朱芦镇	138	71	86.05%	100%
7	相沟镇	128	56	93.94%	100%
8	壮岗镇	115	79	93.75%	97.92%
9	洙边镇	114	80	84.62%	96.15%
10	坪上镇	110	68	82.76%	93.10%
11	文疃镇	106	53	83.33%	96.67%
12	涝坡镇	101	68	84.09%	100%
13	团林镇	84	47	46.67%	96.67%
14	筵宾镇	82	55	91.18%	100%
16	道口镇	42	15	100%	100%
备注：数据截止 1 月 30 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	人社局	131	66	92.31%	92.31%
2	住建局	111	57	85%	95%
3	市场监管局	103	58	100%	97.30%
4	住房保障中心	91	49	88.24%	100%
5	卫健局	53	26	100%	100%
6	交通运输局	49	36	100%	100%
7	交警大队	45	20	100%	100%
8	联通公司	43	25	90.91%	90.91%
9	人民医院	38	24	93.33%	100%
10	综合行政执法局	35	23	91.67%	100%
11	教育和体育局	26	14	100%	100%
12	广电网络公司	21	8	100%	100%
13	医疗保障局	15	12	100%	87.50%
14	河道采砂联合管 办公室	14	8	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	13	7	100%	100%
16	公安局	12	10	100%	100%
17	供电公司	8	0	-	-
18	城发集团	6	3	100%	66.67%
19	中医院	6	5	100%	100%
20	公路中心	5	1	-	-
21	自来水公司	5	1	100%	100%
22	退役军人事务局	5	1	-	-
23	水利局	5	3	100%	100%
24	水务集团	5	2	100%	50%
25	民政局	5	2	-	-
26	农业农村局	5	4	100%	100%
27	城投集团	4	4	-	-
28	财政局	4	3	100%	100%
29	供销联社	4	2	100%	100%
30	消防大队	4	4	100%	100%
31	烟草公司	4	0	-	-

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	文旅局	4	1	-	-
33	人民保险	4	3	100%	100%
34	公积金中心	4	2	100%	100%
35	总工会	3	1	-	-
36	工信局	3	0	-	-
37	农商行	2	2	-	-
38	财金集团	2	1	-	-
39	石油公司	2	0	-	-
40	移动公司	2	0	-	-
41	应急管理局	2	1	-	-
42	司法局	2	0	-	-
43	邮政公司	2	1	-	-
44	临沂农校	2	1	-	-
45	邮储银行	1	0	-	-
46	乡村振兴服务中心	1	0	-	-
47	生态环境局	1	1	100%	100%
48	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	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
49	交运集团	1	0	-	-
50	陡山水库	1	1	100%	100%
51	公路中心	1	0	-	-
52	广播电视台	1	0	-	
备注：数据截止 1 月 30 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					