

热线周报

第 41 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 10 月 22 日

【每周纵览】

2021 年第 41 周（10 月 11 日至 10 月 17 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1861 件，日均 266 件，较上周增加 45.16%。其中，市级热线 1857 件，省“网络问政”4 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1231 件，占 66.15%；投诉举报类 612 件，占 32.89%；感谢类 6 件，建议类 3 件，咨询类 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、板泉镇、大店镇、石莲子镇、坊前镇，占诉求总量的 38.80%。

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、综合行政执法局、人社局、教育体育局，占诉求总量的 20.69%。

（三）热点问题

城市管理、居民生活、道路修建、住房与房地产、城管执法五个方面诉求量较大，占诉求总量的 60.18%。

其中，城市管理问题 357 件，占受理量的 19.18%，诉求主要涉及市容环境等方面。

居民生活问题 234 件，占受理量的 12.57%，诉求主要涉及路灯、供暖、用水、污水等方面。

道路修建问题 161 件，占受理量的 8.65%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

住房与房地产问题 141 件，占受理量的 7.58%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

城管执法问题 121 件，占受理量的 6.50%，诉求主要涉及城市规划和人防、环境保护管理、市政工程等方面。

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 10 月 22 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 10 月 22 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	305	106	100%	100%
2	板泉镇	111	24	100%	100%
3	大店镇	108	27	0%	0%
4	石莲子镇	104	17	100%	100%
5	坊前镇	94	19	100%	100%
6	道口镇	91	10	-	-
7	坪上镇	79	26	100%	100%
8	洙边镇	78	12	-	-
9	团林镇	71	12	50%	100%
10	朱芦镇	66	17	0%	100%
11	岭泉镇	62	24	100%	100%
12	涝坡镇	57	8	-	-
13	壮岗镇	56	10	100%	100%
14	文疃镇	42	18	100%	100%
15	相沟镇	37	8	33.33%	66.67%
16	筵宾镇	31	5	-	-

备注：数据截止 10 月 17 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	103	24	100%	100%
2	住房保障中心	90	17	100%	100%
3	综合行政执法局	66	21	100%	100%
4	人社局	64	19	100%	100%
5	教育体育局	62	12	-	-
6	交警大队	61	12	-	-
7	住建局	57	21	100%	100%
8	交通运输局	52	11	100%	75%
9	联通公司	44	2	-	-
10	公安局	37	6	100%	100%
11	生态环境局	29	6	-	-
12	自然资源和规划局	24	9	100%	100%
13	医疗保障局	15	8	100%	100%
14	人民医院	13	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
15	供电公司	11	2	-	-
16	城投集团	9	2	-	-
17	卫健局	8	3	-	-
18	供销联社	8	3	-	-
19	职教中心	8	4	-	-
20	公路中心	8	0	-	-
21	广电网络公司	7	3	-	-
22	城发集团	7	2	100%	100%
23	农业农村局	6	0	-	-
24	自来水公司	5	4	-	-
25	退役军人事务局	5	0	-	-
26	水务集团	4	1	-	-
27	中医院	4	1	-	-
28	民政局	4	4	100%	50%
39	税务局	3	2	-	-
30	商务局	3	1	-	-
31	农业银行	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	河道采砂联合管理办公室	2	0	-	-
33	鸡龙河湿地公园管理服务中心	2	1	-	-
34	交运集团	2	1	100%	100%
35	消防大队	2	2	-	-
36	发改局	2	1	-	-
37	工信局	2	0	-	-
38	司法局	2	2	-	-
39	文化和旅游局	2	0	-	-
40	水利局	2	0	-	-
41	石油公司	2	1	-	-
42	人民保险	2	0	-	-
43	人民银行	1	0	-	-
44	人寿保险	1	1	100%	100%
45	公积金中心	1	0	-	-
46	消防大队	1	0	-	-
47	行政审批服务局	1	0	-	-
48	烟草公司	1	0	-	-

49	建设银行	1	0	-	-
50	财金集团	1	0	-	-
51	气象局	1	0	-	-
备注：数据截止 10 月 17 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					