

热线周报

第 6 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 6 周（2 月 7 日至 2 月 13 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1895 件，日均 271 件，较上周增加 229%。其中，市级热线 1894 件，省级热线 1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1561 件，占 82.37%；投诉举报类 326 件，占 17.19%；建议类 3 件，占 0.2%；感谢类 3 件，占 0.2%；咨询类 2 件，占 0.1%。

（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、坊前镇、团林镇、岭泉镇、相沟镇，占诉求总量的 44.30%。

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、住建局、交警大队、综合行政执法局，占诉求总量的 19.46%。

（三）热点问题

城市管理、居民生活、农村工作、交通运输、住房与房地产五个方面诉求量较大，占诉求总量的 57.33%。

其中，**城市管理问题 344 件**，占受理量的 18.14%，较上周增加 924%，诉求主要涉及市容环境等方面。

居民生活问题 295 件，占受理量的 15.56%，较上周增加 278%，诉求主要涉及路灯、用水、污水等方面。

农村工作问题 178 件，占受理量的 9.39%，较上周增加 236%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 139 件，占受理量的 7.33%，较上周增加 334%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

住房与房地产问题 131 件，占受理量的 6.91%，较上周增加 297%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

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	892	47.07%	401.12%
2	经济综合	107	5.65%	72.58%
3	社会事业	192	10.13%	53.60%
4	城乡建设	249	13.14%	418.75%
5	自然资源	43	2.27%	616.67%
6	人力资源保障	110	5.80%	46.67%
7	三农问题	260	13.72%	242.11%
8	党风政风行风	39	2.06%	680.00%
9	其他	3	0.16%	200.00%
合计		1895	100.00%	228.99%

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	十字路街道	304	290	93.04%	97.47%
2	坊前镇	156	136	85.90%	100%
3	团林镇	132	122	80.56%	98.61%
4	岭泉镇	130	120	91.04%	95.52%
5	相沟镇	118	114	96.92%	98.46%
6	板泉镇	112	105	91.80%	100%
7	石莲子镇	85	82	92.50%	100%
8	文疃镇	82	77	86.05%	95.35%
9	壮岗镇	82	73	82.86%	100%
10	道口镇	75	73	97.30%	100%
11	朱芦镇	65	53	50%	93.33%
12	坪上镇	60	57	76%	100%
13	筵宾镇	56	55	80.77%	100%
14	洙边镇	55	49	69.57%	95.65%
15	涝坡镇	53	53	82.35%	97.06%
16	大店镇	53	51	96.30%	100%

备注：数据截止 2 月 13 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	108	106	92.42%	100%
2	住房保障中心	90	90	81.48%	88.89%
3	住建局	77	76	100%	96.77%
4	交警大队	49	49	100%	100%
5	综合行政执法局	45	45	92.86%	92.86%
6	人社局	45	42	90%	95%
7	卫健局	41	40	89.47%	94.74%
8	交通运输局	33	33	100%	100%
9	人民医院	27	24	90.91%	90.91%
10	联通公司	21	20	100%	83.33%
11	公安局	20	20	72.73%	100%
12	教育和体育局	14	14	80%	80%
13	广电网络公司	13	9	100%	75%
14	医疗保障局	11	11	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	供电公司	10	9	100%	100%
16	退役军人事务局	7	7	100%	100%
17	自来水公司	7	7	100%	100%
18	水利局	6	6	100%	100%
19	河道采砂联合管理办公室	6	6	100%	100%
20	城投集团	6	6	100%	100%
21	消防大队	6	6	100%	100%
22	鸡龙河湿地公园管理服务中心	5	5	100%	100%
23	公路中心	5	5	100%	100%
24	自然资源和规划局	4	3	50%	100%
25	农业农村局	4	4	100%	100%
26	工信局	4	4	-	-
27	临沂农校	3	3	100%	100%
28	中医院	2	2	100%	100%
29	烟草公司	2	1	-	-
30	移动公司	2	2	100%	100%
31	生态环境局	2	2	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
32	总工会	2	0	-	-
33	人民保险	2	2	-	-
34	人民银行	2	2	100%	100%
35	省政府旧址	2	2	100%	100%
36	水务集团	2	2	100%	100%
37	民政局	2	2	100%	100%
38	石油公司	1	0	-	-
39	财政局	1	1	100%	100%
40	残联会	1	1	-	-
41	城发集团	1	1	-	-
42	发改局	1	1	100%	100%
43	供销联社	1	1	-	-
44	广播电视台	1	0	-	-
45	应急管理局	1	1	-	-
46	文化和旅游局	1	1	100%	100%

备注：数据截止 2 月 13 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。