

热线周报

第 1 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 1 月 18 日

【每周纵览】

2022 年第 1 周（1 月 3 日至 1 月 9 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1839 件，日均 263 件，较上周减少 11.47%。全部为市级热线诉求。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1440 件，占 78.30%；投诉举报类 393 件，占 21.37%；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、大店镇、岭泉镇、文疃镇、坊前镇，占诉求总量的 41.54%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住建局、住房保障中心、人社局、交警大队、市场监管局，占诉求总量的 19.96%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、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 57.47%。

其中，**居民生活问题 307 件**，占受理量的 16.69%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖等方面。

城市管理问题 258 件，占受理量的 14.03%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 231 件，占受理量的 12.56%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 138 件，占受理量的 7.50%，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 123 件，占受理量的 6.68%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修、商品房开发与销售等方面。

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 1 月 18 日

报：县委常委、县人大领导班子成员、县政府领导班子成员、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

2022 年 1 月 18 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	205	55	70.83%	100%
2	大店镇	170	43	92.59%	100%
3	岭泉镇	136	31	93.75%	100%
4	文疃镇	130	35	75%	100%
5	坊前镇	123	39	84.21%	100%
6	相沟镇	113	8	100%	100%
6	石莲子镇	87	20	100%	100%
7	涝坡镇	74	17	66.67%	100%
8	板泉镇	74	25	81.82%	100%
9	洙边镇	68	15	75%	87.50%
10	团林镇	66	21	57.14%	85.71%
11	壮岗镇	62	21	88.89%	100%
12	坪上镇	58	12	66.67%	100%
13	朱芦镇	45	16	88.89%	100%
14	筵宾镇	38	6	100%	100%
16	道口镇	22	1	100%	100%
备注：数据截止 1 月 9 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	住建局	84	23	75%	100%
2	住房保障中心	76	16	66.67%	100%
3	人社局	74	6	100%	100%
4	交警大队	67	5	100%	100%
5	市场监管局	66	20	90.91%	90.91%
6	教育和体育局	53	20	100%	80%
7	交通运输局	45	11	100%	100%
8	联通公司	30	2	100%	100%
9	综合行政执法局	25	13	40%	100%
10	卫健局	22	6	50%	100%
11	供电公司	17	3	66.67%	100%
12	公安局	14	3	50%	100%
13	人民医院	14	3	100%	100%
14	医疗保障局	13	2	-	-

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	10	2	100%	100%
16	广电网络公司	10	5	66.67%	100%
17	退役军人事务局	8	0	-	-
18	公路中心	8	0	-	-
19	生态环境局	8	4	100%	100%
20	人民保险	7	1	-	-
21	临沂农校	6	3	-	-
22	河道采砂联合管理办公室	6	6	33.33%	66.67%
23	城发集团	5	3	100%	100%
24	水务集团	5	2	-	-
25	水利局	4	1	100%	100%
26	民政局	3	2	100%	100%
27	农业农村局	3	3	-	-
28	鸡龙河湿地公园管理服务中心	3	2	100%	100%
29	城投集团	2	0	-	-
30	司法局	2	0	-	-
31	移动公司	2	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	行政审批服务局	2	0	-	-
33	烟草公司	1	0	-	-
34	乡村振兴服务中心	1	0	-	-
35	人民银行	1	0	-	-
36	日照银行	1	0	-	-
37	公积金中心	1	0	-	-
38	邮政银行	1	0	-	-
39	审计局	1	0	-	-
40	交运集团	1	0	-	-
41	农商行	1	0	-	-
42	团县委	1	0	-	-
43	财金集团	1	0	-	-
44	供销联社	1	1	-	-
45	税务局	1	0	-	-
备注：数据截止 1 月 9 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。					