

热线周报

第 50 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 12 月 30 日

【每周纵览】

2021 年第 50 周（12 月 13 日至 12 月 19 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2080 件，日均 297 件，较上周增加 43.65%。其中，市级热线 2079 件，省级热线 1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1596 件，占 76.73%；投诉举报类 477 件，占 22.93%；建议 2 件，感谢类 2 件，咨询类 3 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、道口镇、团林镇、壮岗镇，占诉求总量的 33.32%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、人社局、交警大队、教育和体育局，占诉求总量的 20.58%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、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 49.71%。

其中，居民生活问题 371 件，占受理量的 17.84%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖、污水等方面。

城市管理问题 335 件，占受理量的 16.11%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 181 件，占受理量的 8.70%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

住房与房地产问题 178 件，占受理量的 8.56%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

城管执法问题 139 件，占受理量的 6.68%，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 30 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 30 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	242	234	87.62%	91.43%
2	板泉镇	129	122	92.42%	98.48%
3	道口镇	115	111	90%	100%
4	团林镇	114	108	91.04%	98.51%
5	壮岗镇	93	85	75.76%	100%
6	坊前镇	90	79	95.12%	97.56%
6	石莲子镇	86	80	83.72%	100%
7	相沟镇	83	75	83.33%	93.33%
8	筵宾镇	82	82	98.21%	100%
9	坪上镇	72	71	82.86%	97.14%
10	朱芦镇	69	65	97.14%	100%
11	大店镇	69	66	91.11%	100%
12	岭泉镇	67	60	74.07%	92.59%
13	洙边镇	53	51	82.61%	91.30%
14	涝坡镇	40	30	50%	100%
16	文疃镇	35	33	64.29%	92.86%
备注：数据截止 12 月 19 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	住房保障中心	146	146	86.05%	93.02%
2	市场监管局	104	95	96.08%	100%
3	人社局	75	71	85.71%	95.24%
4	交警大队	52	50	94.44%	83.33%
5	教育和体育局	51	51	90.48%	100%
6	住建局	44	42	91.67%	91.67%
7	综合行政执法局	41	41	70%	100%
8	联通公司	33	23	100%	100%
9	交通运输局	33	33	88.89%	94.44%
10	医疗保障局	25	25	93.75%	100%
11	公路中心	21	20	85.71%	85.71%
12	公安局	16	16	77.78%	88.89%
13	人民医院	14	14	100%	100%
14	自然资源和规划局	13	12	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	供销社	13	13	66.67%	66.67%
16	生态环境局	12	12	100%	100%
17	卫健局	11	11	100%	100%
18	临沂农校	10	10	100%	100%
19	退役军人事务局	9	9	100%	100%
20	农业农村局	7	7	100%	100%
21	广电网络公司	6	6	100%	100%
22	烟草公司	6	6	25%	100%
23	水务集团	6	6	100%	100%
24	人民保险	5	5	100%	50%
25	供电公司	5	3	100%	100%
26	城发集团	5	4	100%	100%
27	河道采砂联合管理办公室	4	4	100%	100%
28	移动公司	4	4	100%	100%
29	自来水公司	3	3	50%	100%
30	工信局	3	3	100%	100%
31	城投集团	3	3	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	财金集团	2	2	100%	100%
33	财政局	2	2	100%	100%
34	消防大队	2	2	100%	100%
35	石油公司	2	2	-	-
36	民政局	2	2	100%	100%
37	司法局	2	2	100%	100%
38	行政审批服务局	2	2	100%	100%
39	文化和旅游局	1	1	-	-
40	中医院	1	1	100%	100%
41	铁塔公司	1	0	-	-
42	邮政公司	1	1	-	-
43	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	100%	100%
44	水利局	1	1	-	-
45	商务局	1	1	100%	100%
备注：数据截止 12 月 19 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					