

热线周报

第 3 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 1 月 26 日

【每周纵览】

2022 年第 3 周（1 月 17 日至 1 月 23 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2030 件，日均 290 件，较上周减少 3.24%。其中，市级热线 2029 件，网络问政 1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1637 件，占 20.64%；投诉举报类 385 件，占 18.97%；建议类 4 件，感谢类 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、大店镇、石莲子镇、板泉镇、洙边镇，占诉求总量的 40.05%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是人社局、市场监管局、交警大队、住房保障中心、住建局，占诉求总量的 25.22%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、交通运输、劳动纠纷五个

方面诉求量较大，占诉求总量的 58.13%。

其中，**居民生活问题 348 件**，占受理量的 17.14%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖、污水等方面。

城市管理问题 314 件，占受理量的 15.47%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 238 件，占受理量的 11.72%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 160 件，占受理量的 7.88%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

劳动纠纷问题 120 件，占受理量的 5.91%，诉求主要涉及农民工工资支付等方面。

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 26 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

2022 年 1 月 26 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	252	99	87.50%	100%
2	大店镇	157	60	89.74%	100%
3	石莲子镇	142	78	93.33%	100%
4	板泉镇	131	50	92.11%	100%
5	洙边镇	131	29	83.33%	100%
6	坊前镇	123	26	63.64%	90.91%
6	团林镇	122	68	74.29%	97.14%
7	相沟镇	119	26	85.71%	100%
8	坪上镇	116	61	75.76%	100%
9	岭泉镇	93	59	92.31%	100%
10	文疃镇	68	23	77.78%	100%
11	朱芦镇	65	24	92.31%	100%
12	涝坡镇	55	27	100%	100%
13	壮岗镇	52	22	77.78%	100%
14	筵宾镇	44	11	100%	100%
16	道口镇	34	9	66.67%	100%
备注：数据截止 1 月 23 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	139	21	90.91%	100%
2	市场监管局	111	36	95.24%	95.24%
3	交警大队	105	23	90.91%	90.91%
4	住房保障中心	96	27	77.78%	88.89%
5	住建局	61	18	100%	100%
6	交通运输局	46	18	100%	90.91%
7	综合行政执法局	39	12	75%	75%
8	联通公司	38	4	100%	100%
9	教育和体育局	33	17	100%	100%
10	人民医院	23	4	-	-
11	卫健局	22	8	100%	83.33%
12	自来水公司	20	2	50%	100%
13	自然资源和规划局	18	11	66.67%	100%
14	公安局	14	4	-	-

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	医疗保障局	13	6	100%	100%
16	广电网络公司	10	3	-	-
17	退役军人事务局	9	0	-	-
18	供电公司	8	2	50%	100%
19	临沂农校	7	6	100%	100%
20	农业农村局	6	1	0%	100%
21	供销联社	5	0	-	-
22	城投集团	5	2	100%	100%
23	公路中心	5	2	100%	100%
24	生态环境局	4	2	100%	100%
25	人民保险	4	1	0%	100%
26	水务集团	4	3	50%	100%
27	农商行	3	2	-	-
28	人民银行	3	0	-	-
29	邮政公司	2	2	0%	100%
30	乡村振兴服务中心	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	中医院	2	0	-	-
33	财金集团	2	1	-	-
34	水利局	1	0	-	-
35	财政局	1	1	100%	100%
36	城发集团	1	0	-	-
37	税务局	1	0	-	-
38	发改局	1	1	-	-
39	总工会	1	0	-	-
40	行政审批服务局	1	0	-	-
41	烟草公司	1	0	-	-
42	文旅局	1	0	-	-
43	公积金中心	1	0	-	-

备注：数据截止 1 月 23 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。