

热线周报

第 2 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 1 月 20 日

【每周纵览】

2022 年第 2 周（1 月 10 日至 1 月 16 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2098 件，日均 300 件，较上周增加 14.08%。其中，市级热线 2096 件，网络问政 1 件，省接诉即办 1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1696 件，占 80.84%；投诉举报类 392 件，占 18.68%；建议类 5 件，感谢类 4 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、坊前镇、团林镇、大店镇、板泉镇，占诉求总量的 44.47%。

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、住建局、人社局、交通运输局，占诉求总量的 16.35%。

（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 57.15%。

其中，**居民生活问题 350 件**，占受理量的 16.68%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖等方面。

城市管理问题 339 件，占受理量的 16.16%，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 11.34%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 142 件，占受理量的 6.77%，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 130 件，占受理量的 6.19%，诉求主要涉及物业管理、产权市场、商品房开发与销售、房屋维修等方面。

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 20 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 20 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	271	218	88%	92%
2	坊前镇	207	170	83.61%	100%
3	团林镇	186	166	86.79%	98.11%
4	大店镇	143	126	93.94%	100%
5	板泉镇	126	103	86.49%	97.30%
6	相沟镇	124	83	100%	100%
6	坪上镇	108	79	85.71%	100%
7	岭泉镇	104	76	96%	100%
8	石莲子镇	103	80	88.89%	100%
9	涝坡镇	85	71	82.14%	96.43%
10	壮岗镇	78	57	85%	90%
11	文疃镇	62	44	63.64%	100%
12	朱芦镇	51	36	54.55%	100%
13	洙边镇	41	28	87.50%	100%
14	筵宾镇	28	15	75%	100%
16	道口镇	22	12	100%	80%

备注：数据截止 1 月 16 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	95	65	73.33%	93.33%
2	市场监管局	78	57	100%	91.67%
3	住建局	66	59	75%	91.67%
4	人社局	54	31	100%	100%
5	交通运输局	50	42	90%	100%
6	教育和体育局	49	23	100%	100%
7	交警大队	43	26	100%	100%
8	联通公司	40	24	100%	100%
9	卫健局	33	26	100%	100%
10	综合行政执法局	31	24	71.43%	100%
11	人民医院	21	15	100%	100%
12	医疗保障局	21	17	100%	100%
13	公安局	12	8	100%	100%
14	城投集团	10	6	66.67%	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	广电网络公司	10	9	25%	100%
16	供电公司	10	8	100%	100%
17	人民保险	10	7	100%	100%
18	农业农村局	9	9	100%	100%
19	退役军人事务局	8	4	-	-
20	移动公司	7	4	100%	100%
21	自来水公司	6	4	100%	100%
22	城发集团	6	6	100%	100%
23	自然资源和规划局	5	5	50%	100%
24	人民银行	4	2	-	-
25	河道采砂联合管理办公室	4	3	-	-
26	临沂农校	4	3	100%	100%
27	地方金融发展服务中心	3	1	-	-
28	中医院	3	3	-	-
29	行政审批服务局	3	2	-	-
30	烟草公司	3	3	100%	100%
31	水务集团	3	2	100%	100%
32	水利局	2	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
33	人寿保险	2	1	-	-
34	生态环境局	2	2	-	-
35	财政局	2	2	100%	100%
36	工信局	2	2	100%	100%
37	消防大队	2	2	-	-
38	供销联社	2	0	-	-
39	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	2	2	-	-
40	民政局	1	1	100%	100%
41	商务局	1	1	100%	100%
42	审计局	1	0	-	-
43	石油公司	1	1	-	-
44	村镇银行	1	1	-	-
45	发改局	1	1	-	-
46	邮储银行	1	1	-	-
47	邮政公司	1	1	-	-
48	公路中心	1	0	-	-
49	文旅局	1	1	-	-

备注：数据截止 1 月 16 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。