

热线周报

第 52 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】

2021 年第 52 周（2021 年 12 月 27 日至 2022 年 1 月 2 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2050 件，日均 293 件，较上周减少 2.05%。其中，市级热线 2045 件，省级热线 1 件，“网络问政”4 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1613 件，占 78.68%；投诉举报类 426 件，占 20.78%；感谢类 6 件，建议类 5 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、朱芦镇、团林镇、板泉镇、洙边镇，占诉求总量的 38.15%。

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、市场监管局、人社局、教育和体育局，占诉求总量的 26.10%。

（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 57.02%。

其中，居民生活问题 388 件，占受理量的 18.93%，诉求主要涉及路灯、供暖、用水等方面。

城市管理问题 304 件，占受理量的 14.83%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 190 件，占受理量的 9.27%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 149 件，占受理量的 7.27%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序等方面。

住房与房地产问题 138 件，占受理量的 6.73%，诉求主要涉及物业管理、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 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、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 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	252	192	91.78%	95.89%
2	朱芦镇	154	137	83.12%	98.70%
3	团林镇	148	123	89.39%	98.48%
4	板泉镇	118	100	97.78%	95.56%
5	洙边镇	110	98	93.33%	100%
6	坊前镇	105	81	93.75%	96.88%
6	岭泉镇	104	75	86.36%	95.45%
7	相沟镇	98	60	96.15%	100%
8	坪上镇	79	58	93.33%	93.33%
9	石莲子镇	68	54	90%	100%
10	壮岗镇	67	51	83.33%	100%
11	文疃镇	59	40	71.43%	100%
12	涝坡镇	49	35	80%	100%
13	大店镇	47	32	100%	92.86%
14	筵宾镇	37	22	83.33%	83.33%
16	道口镇	29	17	100%	100%
备注: 数据截止 2022 年 1 月 2 日 24:00; “-”为市级平台本周末对该镇街进行回访。					

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	159	137	91.11%	93.33%
2	住房保障中心	116	70	84.62%	84.62%
3	市场监管局	104	87	100%	93.55%
4	人社局	89	56	83.87%	96.77%
5	教育和体育局	67	42	100%	92.31%
6	交警大队	64	36	100%	100%
7	联通公司	55	9	100%	100%
8	交通运输局	41	32	100%	94.12%
9	综合行政执法局	33	20	100%	100%
10	卫健局	30	18	100%	100%
11	医疗保障局	21	15	90%	100%
12	公安局	20	15	100%	100%
13	人民医院	14	8	100%	75%
14	供电公司	9	5	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	广电网络公司	8	8	80%	100%
16	公路中心	8	7	66.67%	100%
17	自然资源和规划局	8	6	100%	75%
18	退役军人事务局	6	5	100%	100%
19	供销联社	6	5	-	-
20	烟草公司	5	2	100%	100%
21	自来水公司	4	4	100%	100%
22	临沂农校	4	4	100%	100%
23	人民保险	4	2	100%	100%
24	城发集团	4	3	100%	100%
25	城投集团	3	1	100%	100%
26	水利局	3	3	100%	100%
27	水务集团	3	3	100%	100%
28	移动公司	3	2	-	-
29	消防大队	3	3	-	-
30	中医院	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	财政局	2	2	-	-
33	河道采砂联合管理办公室	2	2	100%	100%
34	陡山水库管理处	2	1	-	-
35	发改局	1	1	100%	100%
36	农商行	1	1	-	-
37	财金集团	1	0	-	-
38	民政局	1	0	-	-
39	农业农村局	1	1	100%	100%
40	交运集团	1	1	-	-
41	行政审批服务局	1	0	-	-
42	人寿保险	1	0	-	-
43	公积金中心	1	1	-	-
44	铁塔公司	1	0	-	-
45	邮政公司	1	1	-	-
46	村镇银行	1	0	-	-
备注：数据截止 2022 年 1 月 2 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					