

热线周报

第 51 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 51 周（12 月 20 日至 12 月 26 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2093 件，日均 207 件，较上周增加 0.63%。其中，市级热线 2091 件，网络问政 2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1625 件，占 77.64%；投诉举报类 462 件，占 22.07%；感谢类 5 件，建议类 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、朱芦镇、岭泉镇、筵宾镇、坊前镇，占诉求总量的 43.10%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、人社局、住建局、市场监管局、交警大队，占诉求总量的 27.33%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、交通运输、农村工作、住房与房地产

五个方面诉求量较大，占诉求总量的 56.47%。

其中，居民生活问题 395 件，占受理量的 18.87%，诉求主要涉及路灯、供暖、用水等方面。

城市管理问题 355 件，占受理量的 16.96%，诉求主要涉及市容环境等方面。

交通运输问题 146 件，占受理量的 6.98%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

农村工作问题 145 件，占受理量的 6.93%，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 141 件，占受理量的 6.74%，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

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	315	160	86.36%	96.97%
2	朱芦镇	159	85	87%	95%
3	岭泉镇	155	63	91.67%	100%
4	筵宾镇	144	104	98.15%	100%
5	坊前镇	129	55	77.78%	100%
6	板泉镇	122	58	81.48%	96.30%
6	洙边镇	119	41	90.91%	100%
7	相沟镇	89	24	100%	100%
8	坪上镇	80	31	83.33%	100%
9	大店镇	80	28	87.50%	87.50%
10	壮岗镇	77	34	73.33%	100%
11	石莲子镇	68	31	83.33%	100%
12	团林镇	66	24	0%	66.67%
13	道口镇	52	20	90.91%	90.91%
14	涝坡镇	52	27	90.91%	100%
16	文疃镇	36	18	88.89%	100%
备注：数据截止 12 月 26 日 4:00；“-”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	158	22	75.00%	100.00%
2	人社局	121	27	85.71%	100%
3	住建局	104	57	100%	100%
4	市场监管局	98	33	100%	100%
5	交警大队	91	16	100%	100%
6	联通公司	77	0	-	-
7	教育和体育局	50	12	100%	100%
8	交通运输局	35	13	100%	100%
9	综合行政执法局	34	19	80%	100%
10	医疗保障局	32	9	100%	100%
11	公路中心	29	18	100%	100%
12	卫健局	29	8	100%	100%
13	公安局	20	5	50%	100%
14	自来水公司	16	1	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	13	6	100%	100%
16	人民医院	13	3	100%	0%
17	供电公司	12	2	-	-
18	退役军人事务局	11	2	-	-
19	生态环境局	10	5	100%	100%
20	临沂农校	10	2	-	-
21	行政审批服务局	8	4	100%	100%
22	自然资源和规划局	8	4	100%	50%
23	人民保险	7	0	-	-
24	水务集团	7	2	-	-
25	城发集团	7	2	-	-
26	城投集团	7	4	-	-
27	水利局	5	1	-	-
28	供销联社	4	1	100%	100%
29	财金集团	3	2	-	-
30	石油公司	3	0	-	-
31	烟草公司	3	1	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	文旅局	2	0	-	-
33	中医院	2	2	100%	100%
34	中国邮政	2	0	-	-
35	农业农村局	2	1	100%	100%
36	消防大队	2	2	100%	100%
37	工信局	2	0	-	-
38	公积金中心	2	2	100%	100%
39	河道采砂联合管理办公室	1	0	-	-
40	残联	1	0	-	-
41	村镇银行	1	0	-	-
42	民政局	1	1	-	-
43	移动公司	1	0	-	

备注：数据截止 12 月 26 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。