

热线周报

第 42 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 10 月 28 日

【每周纵览】

2021 年第 42 周（10 月 18 日至 10 月 24 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1627 件，日均 232 件，较上周减少 12.85%。其中，市级热线 1621 件，省级热线 1 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”1 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1048 件，占 64.41%；投诉举报类 571 件，占 35.10%；感谢类 6 件，咨询类 2 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、石莲子镇、朱芦镇、团林镇，占诉求总量的 41.49%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房保障中心、住建局、交警大队、教育和体育局，占诉求总量的 20.59%。

（三）热点问题

城市管理、居民生活、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 51.63%。

其中，城市管理问题 240 件，占受理量的 14.75%，诉求主要涉及市容环境等方面。

居民生活问题 214 件，占受理量的 13.15%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖、污水等方面。

农村工作问题 135 件，占受理量的 8.30%，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 127 件，占受理量的 7.81%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

城管执法问题 124 件，占受理量的 7.62%，诉求主要涉及城市规划和人防、环境保护管理、市政工程等方面。

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 10 月 28 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 10 月 28 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	277	192	100%	100%
2	板泉镇	104	63	100%	100%
3	石莲子镇	105	61	-	-
4	朱芦镇	97	75	-	-
5	团林镇	92	60	-	-
6	坪上镇	87	73	-	-
7	洙边镇	79	50	100%	100%
8	大店镇	72	50	100%	100%
9	壮岗镇	71	48	-	-
10	相沟镇	67	41	-	-
11	坊前镇	65	42	-	-
12	岭泉镇	64	41	100%	100%
13	筵宾镇	42	22	-	-
14	涝坡镇	34	19	-	-
15	道口镇	29	14	-	-
16	文疃镇	21	13	100%	100%
备注：数据截止 10 月 24 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	市场监管局	94	55	100%	100%
2	住房保障中心	76	42	0%	0%
3	住建局	57	42	100%	100%
4	交警大队	55	25	-	-
5	教育和体育局	53	24	100%	100%
6	人社局	53	27	-	-
7	综合行政执法局	48	33	-	-
8	交通运输局	40	23	-	-
9	联通公司	33	4	-	-
10	生态环境局	23	10	-	-
11	公安局	21	12	-	-
12	人民医院	18	13	-	-
13	自然资源和规划局	15	10	-	-
14	医疗保障局	15	11	-	-

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	供电公司	12	5	-	-
16	公积金	11	10	-	-
17	公路中心	9	8	-	-
18	广电网络公司	9	9	100%	100%
19	卫健局	9	7	100%	100%
20	城投集团	7	3	-	-
21	自来水公司	6	6	100%	100%
22	职教中心	5	2	-	-
23	人民保险	5	4	-	-
24	农业农村局	5	4	-	-
25	消防大队	4	2	-	-
26	行政审批服务局	4	3	-	-
27	烟草公司	3	1	-	-
28	城发集团	3	3	-	-
29	供销联社	3	0	-	-
30	水务集团	3	3	-	-
31	退役军人事务局	3	3	-	-

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	文化和旅游局	2	1	-	-
33	司法局	2	2	-	-
34	水利局	2	0	-	-
35	石油公司	2	0	-	-
36	商务局	2	2	-	-
37	中医院	2	1	-	-
38	移动公司	1	1	-	-
39	应急管理局	1	1	100%	100%
40	邮政公司	1	1	-	-
41	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	-	-
42	财金集团	1	0	-	-
43	发改局	1	0	-	-

备注：数据截止 10 月 24 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。