

热线周报

第 21 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 6 月 3 日

【每周纵览】

2021 年第 21 周（5 月 24 日至 5 月 30 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1777 件，日均 253 件，较上周减少 11.37%。其中，市级热线 1775 件，省级热线 1 件，省“网络问政”1 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1140 件，占 64.15%；投诉举报类 626 件，占 35.23%；感谢类 9 件，咨询类 1 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、石莲子镇、大店镇、朱芦镇、团林镇，占诉求总量的 55.26%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、人社局、住房保障中心、交警大队、综合行政执法局，占诉求总量的 25.94%。

（三）热点问题

城市管理、居民生活、城管执法、农村工作、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 50.98%。

其中，**城市管理问题 244 件**，占受理量的 13.73%，诉求主要涉及市容环境方面。

居民生活问题 203 件，占受理量的 11.42%，诉求主要涉及路灯、用水等方面。

城管执法问题 169 件，占受理量的 9.51%，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。

农村工作问题 160 件，占受理量的 9.01%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 130 件，占受理量的 9.31%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序等方面。

【督办案例】

问题描述：（中国政府网留言）**【能给重度残疾人办理手机号，银行卡吗？】**您好！我是高位截瘫患者脖子以下不能动，已经 20 年了，目前靠贫困补助和亲戚帮助生活，现在社会高速发展，一些卡类证件由于必须本人到场才能办理，可是我由于残疾不能下床，什么证件也办不了，比如手机号，银行卡，希望政府部门给予帮助。（分类：深化“放管服”改革/其他）问题归属地：山东省,临沂市,莒南县（1、中国政府网留言涉及工单无法进行延期操作，请于 5 个工作日办理完毕。2、办理情况请如实填写对留言内容的研判、核实过程；说明承办单位与留言人的沟通

方式、沟通效果，及最终办理结果等。3、回复信息中的答复人必须为具体人名，答复电话必须留手机号码或者具体座机号码）。

落实情况：2021年5月25日下午，县热线受理中心联合县融媒体中心，前往十字路街道大成社区就来电人反映的残疾人办理银行卡手机卡不方便等问题开展现场督办。经核实，来电人陈兆站为十字路街道大成社区居民，2001年因车祸造成高位截瘫，长期卧床，2014年12月被纳入建档立卡贫困户。在了解到来电人相关诉求后，县热线受理中心联合县融媒体中心、县农业银行、县移动公司相关工作人员到诉求人家里开展现场办公，为来电人办理了手机卡及农业银行银行卡，来电人表示满意。

附件 1：镇街热线办理情况

附件 2：县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 6 月 3 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：县直各单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2021 年 6 月 3 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	328	264	88.31%	94.81%
2	石莲子镇	204	158	67.80%	100%
3	大店镇	165	132	85%	100%
4	朱芦镇	147	130	93.62%	100%
5	团林镇	138	101	71.43%	89.29%
6	板泉镇	137	108	86.79%	96.23%
7	坪上镇	136	107	61.54%	92.31%
8	岭泉镇	135	108	91.18%	97.06%
9	洙边镇	134	107	81.58%	97.37%
10	筵宾镇	129	98	88.46%	100%
11	坊前镇	128	98	87.50%	97.92%
12	文疃镇	120	91	81.25%	87.50%
13	涝坡镇	106	85	88%	96%
14	相沟镇	84	49	85%	100%
15	壮岗镇	83	59	45.45%	90.91%
16	道口镇	52	33	50%	83.33%

备注：数据截止 5 月 30 日 24:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街进行回访。

附件 2:

县直部门热线办理情况

(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	107	79	100%	100%
2	人社局	105	60	93.33%	100%
3	住房保障中心	103	75	85.71%	100%
4	交警大队	75	49	100%	100%
5	综合行政执法局	71	52	53.85%	92.31%
6	交通运输局	56	34	100%	91.67%
7	教育和体育局	54	35	66.67%	77.78%
8	卫健局	48	36	90.91%	100%
9	联通公司	32	13	-	-
10	城投集团	26	16	100%	100%
11	住建局	25	17	75%	100%
12	公安局	23	17	83.33%	100%
13	广电网络公司	21	13	66.67%	100%
14	供电公司	20	16	33.33%	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	生态环境局	18	7	100%	100%
16	人民医院	18	11	100%	100%
17	农业农村局	17	9	100%	100%
18	退役军人事务局	17	9	100%	100%
19	公路中心	16	12	100%	100%
20	自然资源和规划局	14	8	100%	100%
21	河道采砂联合管理办公室	12	11	75%	100%
22	医疗保障局	9	7	100%	66.67%
23	自来水公司	8	7	66.67%	100%
24	供销联社	6	4	-	-
25	临沂农校	6	5	-	-
26	水务集团	6	5	66.67%	100%
27	财金集团	5	3	100%	100%
28	税务局	4	2	100%	100%
29	文化和旅游局	4	3	100%	100%
30	行政审批服务局	4	4	100%	100%
31	铁塔公司	3	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
32	水利局	3	2	-	-
33	城发集团	2	2	100%	100%
34	陡山水库管理中心	2	2	-	-
35	司法局	2	2	100%	100%
36	移动公司	2	1	-	-
37	应急管理局	2	2	100%	100%
38	中医院	1	1	100%	100%
39	工信局	1	1	-	-
40	残联	1	1	100%	100%
41	商务局	1	1	-	-
42	林业发展中心	1	1	-	-
43	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	1	1	-	-
备注：数据截止 5 月 30 日 24:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					